

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

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

Số: /2020/QĐ-UBND

Bình Định, ngày tháng năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

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 Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 508/TTr-VPUBND ngày 16 tháng 11 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2020. Quyết định số 14/2019/QĐ-UBND ngày 01 tháng 4 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh bãi bỏ Quyết định số 36/2015/QĐ-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình

Định và Quyết định số 2025/QĐ-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ủy quyền cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản QPPL);
- Bộ Nội vụ (Vụ Cải cách hành chính);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Tin học – Công báo;
- Lưu: VT, KSTT.

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

Nguyễn Phi Long

QUY CHẾ

**Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong
giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND
ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bình Định.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

c) Các văn bản quy phạm pháp luật, điều khoản của văn bản quy phạm pháp luật được trích dẫn trong Quy chế này khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thì nội dung trích dẫn cũng được điều chỉnh và thực hiện theo văn bản quy phạm pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ.

d) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn tại Quy chế này được gọi chung là Bộ phận Một cửa.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (bao gồm Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh); Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau

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

b) Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;

c) Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

d) 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;

đ) Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định;

e) Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thuộc các cơ quan, đơn vị, tổ chức quy định tại điểm a, b, c, d, đ khoản này (sau đây gọi chung là công chức, viên chức);

g) Tổ chức, công dân và doanh nghiệp có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân).

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh phải tuân thủ đầy đủ các quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các nguyên tắc cụ thể sau đây:

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính (bao gồm việc bổ sung thành phần hồ sơ) tại một địa điểm duy nhất thông qua Bộ phận Một cửa. Nghiêm cấm các hoạt động giao dịch với tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị.

Trường hợp bộ phận chuyên môn cần làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh những vấn đề liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính, trưởng bộ phận chuyên môn phải báo cáo, đề xuất cụ thể để Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, có văn bản mời tổ chức, cá nhân đến làm việc hoặc thông báo làm việc trực tiếp tại đơn vị (theo quy định cụ thể của pháp luật chuyên ngành), trong đó nêu rõ lý do và giấy tờ, tài liệu tổ chức, cá nhân cần chuẩn bị để phục vụ cho công tác thẩm tra, xác minh.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định của pháp luật danh mục thủ tục hành chính (kèm theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính) được

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Các cơ quan, đơn vị thực hiện đúng quy định của pháp luật hiện hành trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ để đảm bảo hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân trước thời hạn hoặc đúng thời hạn so với thời gian quy định.

4. Hồ sơ thủ tục hành chính do cơ quan, đơn vị nào thụ lý, giải quyết quá thời gian quy định (bao gồm cơ quan phối hợp) dẫn đến việc trả kết quả giải quyết trễ hạn cho tổ chức, cá nhân thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó trực tiếp thực hiện việc xin lỗi theo quy định tại Điều 4 Quy chế này; đồng thời, hồ sơ thủ tục hành chính đó được thống kê vào số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn (hoặc quá hạn) của đơn vị.

5. Tuân thủ các quy định tại Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành về ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 3. Quy định việc bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính

1. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, thông qua dịch vụ bưu chính công ích được cơ quan có thẩm quyền xác định còn thiếu hoặc chưa đúng thành phần hồ sơ so với danh mục tài liệu theo quyết định công bố thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành; hoặc nội dung kê khai có sai sót, không thống nhất trong các thành phần hồ sơ thì tổ chức, cá nhân phải bổ sung hồ sơ theo quy định của Quy chế này.

2. Trường hợp sau khi Bộ phận Một cửa đã trực tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xem xét hồ sơ đã đủ thành phần theo quy định nhưng nội dung kê khai có sai sót hoặc không thống nhất trong các thành phần hồ sơ nên chưa đủ điều kiện giải quyết thì cơ quan đã tiếp nhận hồ sơ đề nghị tổ chức, cá nhân tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ phối hợp với Bộ phận Một cửa đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính đối với các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này thông qua Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành tại Quy chế này.

4. Trường hợp sau khi Bộ phận Một cửa đã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xem xét hồ sơ còn thiếu hoặc chưa đúng thành phần hồ sơ so với danh mục tài liệu theo quyết định công bố thủ tục hành chính thì cơ quan, đơn vị đã trực tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc xin lỗi và đề nghị tổ

chức, cá nhân tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 4 Quy chế này.

5. Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này và theo quy định cụ thể của pháp luật chuyên ngành trước khi tiếp nhận hồ sơ. Nghiêm cấm việc tự ý đặt ra thêm thủ tục, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ theo quyết định công bố thủ tục hành chính, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 4. Quy định về xin lỗi tổ chức, cá nhân trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a, b khoản 2 Điều 1 Quy chế này chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân nếu công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý để xảy ra các trường hợp sau đây:

a) Đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần. Việc xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn thiện hồ sơ thực hiện theo Mẫu XL01 ban hành kèm theo Quy chế này.

b) Giải quyết công việc không đúng thời gian theo quy định, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân thực hiện theo Mẫu XL02 ban hành kèm theo Quy chế này.

c) Vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân thực hiện theo Mẫu XL03 ban hành kèm theo Quy chế này.

2. Các văn bản xin lỗi theo quy định tại khoản 1 Điều này được cơ quan, đơn vị trực tiếp thực hiện việc xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân thông qua đường bưu điện và niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị trong thời hạn ít nhất 30 ngày; đồng thời được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương II

TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Tại cấp tỉnh

a) Bộ phận Một cửa cấp tỉnh được gọi là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định, do Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập, là đơn vị hành chính

đặc thù thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có con dấu để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

b) Cơ cấu tổ chức và số lượng, tiêu chuẩn người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện theo quy định tại Quyết định số 4223/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định, Quyết định số 939/QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

c) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc điều chỉnh, bổ sung công chức, viên chức làm nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo đề nghị của các cơ quan, đơn vị đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt phương án nhân sự lần thứ nhất.

2. Tại cấp huyện

a) Bộ phận Một cửa cấp huyện thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập.

b) Người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện là Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; đồng thời thực hiện nhiệm vụ đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Công chức, viên chức làm nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện do các cơ quan chuyên môn cấp huyện hoặc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn cấp huyện cử đến. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt phương án nhân sự (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng) được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.

d) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện phân công nhân sự quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa cấp huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện.

3. Tại cấp xã

a) Bộ phận Một cửa cấp xã thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã do Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập và đảm bảo các điều kiện hoạt động theo quy định.

b) Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách; đồng thời thực hiện nhiệm vụ đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Công chức làm nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tại điểm b, c khoản 2 Điều 1 Quy chế này quyết định tổ chức Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị.

5. Các cơ quan, đơn vị tại điểm a, b, d, đ khoản 2 Điều 1 Quy chế này thực hiện trách nhiệm quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định cụ thể của Ủy ban nhân dân tỉnh đối với vấn đề nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa.

6. Bộ phận Một cửa các cấp có thể đặt các quầy giao dịch của dịch vụ ngân hàng, dịch vụ bưu chính hoặc các dịch vụ cần thiết khác để hỗ trợ, phục vụ cho các nhiệm vụ liên quan đến công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Việc xem xét đặt quầy giao dịch và phê duyệt phương án nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều này.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa có chức năng là đầu mối tập trung hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quyết định cụ thể của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc có thể thẩm định, phê duyệt kết quả giải quyết (nếu được cấp có thẩm quyền phân cấp hoặc ủy quyền) và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

3. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo quy định cụ thể của cấp có thẩm quyền quyết định thành lập Bộ phận Một cửa.

Điều 7. Trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm, quyền lợi

a) Trách nhiệm:

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh thực hiện trách nhiệm theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa theo sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa và theo yêu cầu của các cấp có thẩm quyền.

b) Quyền lợi:

- Được hưởng quyền lợi áp dụng cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Được xem xét khen thưởng đột xuất khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

- Được hưởng chế độ hỗ trợ và trang bị đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định của cấp có thẩm quyền.

2. Thời hạn làm việc

a) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện đảm bảo theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP nhưng không được ít hơn 12 tháng.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị.

Điều 8. Bố trí trụ sở, trang thiết bị và thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Trụ sở và trang thiết bị

Căn cứ quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các cấp có thẩm quyền quyết định việc bố trí trụ sở và trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đáp ứng năng lực giải quyết số lượng hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh hằng ngày và phù hợp với khả năng ngân sách của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Thời gian làm việc

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút (Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút).

b) Buổi chiều: Thời gian làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút (Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút).

c) Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại điểm a, b khoản này, công chức, viên chức thực hiện rà soát, sắp xếp, phân loại, xử lý hồ sơ, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định.

d) Thời gian làm việc quy định tại điểm a, b khoản này không bao gồm ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định. Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ Bảy hoặc các ngày nghỉ bù trong năm do cấp có thẩm quyền thành lập Bộ phận

Một cửa quyết định theo tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị và đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

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

Điều 9. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdingh.gov.vn>) hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>) theo các quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1, 2 Điều 9 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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. Đối với một số hồ sơ chuyên ngành do tính chất đặc thù, có khối lượng thành phần hồ sơ lớn, không đảm bảo cho việc quét (scan) hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử thì công chức, viên chức tiến hành nhập thông tin hồ sơ vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và chuyển hồ sơ giấy theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 ban hành tại Quy chế này cho tổ chức, cá nhân;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 ban hành tại Quy chế này;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 ban hành tại Quy chế này;

d) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ hoặc Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều này đối với các trường hợp hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích phải được công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho nhân viên bưu chính ngay sau khi hoàn tất thủ tục giao hồ sơ theo quy định tại Điều 7 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.

2. Quy trình kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ được nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy chế này thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 4 Điều 9 Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên 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 (công vụ) đến hộp thư điện tử của tổ chức, cá nhân hoặc gửi tin nhắn SMS, tin nhắn qua Zalo (từ tài khoản Zalo “Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định” do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quản lý) theo thông tin chi tiết do tổ chức, cá nhân cung cấp khi nộp hồ sơ.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh cung cấp tự động một Mã số hồ sơ ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ này để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, qua mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động, thông qua điện thoại hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 11. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 10 Quy chế này, căn cứ quy trình điện tử được thiết lập trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, cụ thể như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử (bao gồm hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến và hồ sơ tiếp nhận trực tiếp đã được scan) của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

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

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác theo quy chế phối hợp thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó theo quy định tại khoản 1, 2 Điều này.

4. Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại khoản 2, 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc hình thức khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 12. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Thực hiện cơ chế một cửa đối với trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của 01 (một) cơ quan duy nhất:

a) Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, bộ phận chuyên môn của cơ quan có thẩm quyền tiến hành kiểm tra, xem xét, thẩm định hồ sơ, dự thảo văn bản và trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp qua kiểm tra, xem xét hồ sơ vẫn còn thiếu hoặc chưa đúng thành phần hồ sơ so với danh mục tài liệu theo quyết định công bố thủ tục hành chính, bộ phận chuyên môn báo cáo cấp có thẩm quyền thực hiện xin lỗi và đề nghị bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại điểm a khoản 1, khoản 2 Điều 4 Quy chế này. Trường hợp hồ sơ đã đủ thành phần theo quy định nhưng nội dung kê khai có sai sót hoặc không thống nhất trong các thành phần hồ sơ nên chưa đủ điều kiện giải quyết, việc đề nghị bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 3 Quy chế này.

Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ theo quy định.

b) Trường hợp hồ sơ có quy định phải thẩm tra, xác minh, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ tiến hành xem xét, thẩm tra, xác minh theo đúng quy định của pháp luật hiện hành, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kết quả và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, lưu trữ hồ sơ theo quy định. 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 của tỉnh. Việc mời tổ chức, cá nhân đến thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc làm việc trực tiếp tại đơn vị thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này.

Đối với hồ sơ qua xem xét, thẩm định, thẩm tra chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

2. Thực hiện cơ chế một cửa liên thông đối với trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của từ 02 (hai) cơ quan, đơn vị trở lên:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính gửi văn bản đề nghị phối hợp giải quyết kèm theo hồ sơ tài liệu đến các cơ quan, đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung công việc cần giải quyết, thời hạn giải quyết. Quá trình phối hợp giải quyết của các cơ quan, đơn vị phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

b) Cơ quan, đơn vị phối hợp có trách nhiệm trả lời các nội dung công việc giải quyết theo thời hạn đề nghị, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì (hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp theo đã được nêu rõ trong văn bản đề nghị phối hợp); cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan chủ trì; cơ quan chủ trì thực hiện giải quyết hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều này.

c) Trường hợp vì lý do cơ quan, đơn vị phối hợp trả lời quá thời hạn dẫn đến cơ quan chủ trì không đủ thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng thời hạn ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cơ quan chủ trì có văn bản yêu cầu cơ quan, đơn vị phối hợp trực tiếp thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 4 Quy chế này trong thời gian chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết thời hạn. Văn bản của cơ quan chủ trì gửi đến cơ quan phối hợp phải nêu rõ lại thời gian hẹn trả kết quả.

3. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi xem xét, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền 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 Một cửa. Thông báo

được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

4. Đối với hồ sơ cần gia hạn thời gian giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 02 (hai) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải phối hợp với cơ quan, đơn vị đã trả lời quá thời hạn dẫn đến cơ quan chủ trì không đủ thời gian giải quyết hồ sơ đúng thời hạn theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều này (nếu có) thực hiện việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 4 Quy chế này. Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả phải gửi đến Bộ phận Một cửa để gia hạn lại thời gian giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

5. Căn cứ đề nghị gia hạn thời gian giải quyết theo quy định tại khoản 2, khoản 4 Điều này, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

6. Đối với các hồ sơ có quy trình các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền khác quyết định gia hạn thời gian giải quyết, cơ quan, đơn vị tự thực hiện thao tác chức năng tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và cập nhật đầy đủ các văn bản có liên quan đến việc tạm dừng vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Ngay sau khi nhận được văn bản trả lời của các cơ quan, đơn vị phối hợp đảm bảo cho việc triển khai bước tiếp theo của quy trình giải quyết hồ sơ, các cơ quan, đơn vị kịp thời thao tác, cập nhật đầy đủ văn bản liên quan trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh trước khi tiếp tục tiến hành giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Trường hợp hồ sơ đang trong thời hạn giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân tự nguyện xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả hồ sơ thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 14. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu trong giải quyết thủ tục hành chính áp dụng tại Quy chế này được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh theo quy định tại Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động

Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định và khoản 1 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Đối với những thủ tục hành chính không thể trích xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh do chưa được kết nối, tích hợp với các phần mềm chuyên ngành khác hoặc trong trường hợp xảy ra các sự cố dẫn đến không thể sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì công chức, viên chức kịp thời sử dụng biểu mẫu, sổ giấy (bao gồm Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ - Mẫu số 04, Sổ theo dõi hồ sơ - Mẫu số 05 ban hành tại Quy chế này) theo quy định tại khoản 2 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP để phục vụ cho công tác theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có tổ chức Bộ phận Một cửa để giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tổ chức triển khai, quán triệt, thông tin, tuyên truyền việc thực hiện nghiêm túc các quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Quy chế này.

2. Rà soát, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành quyết định kiện toàn Bộ phận Một cửa; Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa; Quy chế phối hợp giữa Bộ phận Một cửa với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo quy định tại Quy chế này.

3. Bố trí công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn, trình độ, năng lực chuyên môn để thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

4. Trên cơ sở quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, bố trí địa điểm, trang thiết bị, cơ sở vật chất của Bộ phận Một cửa phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương; niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính kèm theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính, số điện thoại để tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

5. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý; kịp thời xem xét, có biện pháp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, chấn chỉnh những sai sót, xử lý nghiêm theo thẩm quyền các trường hợp vi phạm quy định tại Quy chế này và các quy định có liên quan của pháp luật trong quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

cho tổ chức, cá nhân; thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 4 Quy chế này.

6. Theo phạm vi thẩm quyền, chỉ đạo tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP; sử dụng kết quả đánh giá để đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

7. Thực hiện lồng ghép báo cáo kết quả triển khai thực hiện Quy chế này trong các báo cáo định kỳ về công tác kiểm soát thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định tại Điều 11 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và các quy định có liên quan của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh

1. Theo phạm vi thẩm quyền, thực hiện các nội dung quy định tại khoản 1, 3, 5, 7 Điều 15 Quy chế này; phối hợp với Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sử dụng kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 6 Điều 15 Quy chế này trong công tác quản lý, đánh giá, phân loại công chức, viên chức hằng năm và đề ra giải pháp để ngày càng nâng cao chất lượng, hiệu quả của việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các quy định, quy chế phối hợp thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính.

3. Hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định pháp luật về thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý ngành, lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

4. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng dự thảo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, đảm bảo 100% thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính, quy định thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 17. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, triển khai và phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp báo cáo, tham

muu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Phối hợp với Sở Tài chính, Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về chế độ, chính sách áp dụng đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh; công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cấp này có thể giao cấp khác tiếp nhận hồ sơ; công bố danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phân công các sở, ban, ngành chủ trì xây dựng, trình cấp có thẩm quyền ban hành các Quy chế thực hiện liên thông nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu của công tác cải cách hành chính.

5. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh đưa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo quy định của pháp luật để ngày càng nâng cao hiệu quả của việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

6. Hướng dẫn các sở, ban, ngành xây dựng dự thảo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và quy trình nội bộ giải quyết liên thông nhóm thủ tục hành chính để thực hiện đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh.

7. Phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

8. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý theo thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 18. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh về tổ chức bộ máy, cơ chế hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đáp ứng yêu cầu nâng cao hiệu quả, chất lượng của công tác giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đảm bảo theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính, kỹ năng giao tiếp và các kỹ năng cần thiết khác cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn công tác lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử đối với Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để ngày càng nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

2. Phối hợp, hướng dẫn việc kết nối, tích hợp để chia sẻ thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh với các phần mềm chuyên ngành khác phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quy chế này.

3. Chủ trì, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh thực hiện có hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bố trí ngân sách cho hoạt động thông tin, tuyên truyền, công tác quản lý, duy trì hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; tham mưu việc ban hành chế độ, chính sách áp dụng đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành, phù hợp khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

Điều 21. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

1. Tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung quy định tại Điều 15, Điều 16 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.

2. Có hình thức thông tin kịp thời cho tổ chức, cá nhân về nội dung Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 10 Quy chế này để tổ chức, cá nhân nắm bắt về tình trạng tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hoặc bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định.

Điều 22. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy

ban nhân dân cấp xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, chỉ đạo quán triệt việc thực hiện nghiêm túc Quy chế này đến các phòng, ban, đơn vị, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

Nguyễn Phi Long

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2020/QĐ-UBND
ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Mẫu số 01	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu XL01	Mẫu Phiếu xin lỗi và đề nghị bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu XL02	Mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu XL03	Mẫu Phiếu xin lỗi vì gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)
/CẤP HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG (hoặc) BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:/TTPVHCC (BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm



000.00.VN.H08-200918-0001

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ giải
quyết hồ sơ qua Zalo



GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1

2

3

.....

Số lượng hồ sơ: (bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ngày

Thời gian nhận hồ sơ: giờ phút, ngày tháng năm

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ phút, ngày tháng năm

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số: Số thứ tự

.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu
là biểu mẫu điện tử)

* Cách thức tra cứu hồ sơ qua Zalo

Bước 1: Cài đặt ứng dụng Zalo

Bước 2: Sau khi cài đặt ứng dụng Zalo xong, Ông/bà vào mục tìm kiếm, gõ từ khóa: “**Cổng dịch vụ công tỉnh Bình Định**”; sau đó chọn “**Quan tâm**”

Bước 3: Tại mục “Tra cứu”, ông bà có thể **Nhập mã hồ sơ** hoặc **Quét mã QR Code** trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để biết được tình trạng hồ sơ./.

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)/CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:/HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Địa chỉ:

Số điện thoại Email:

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1

2

3

4

Lý do:

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là
biểu mẫu điện tử)

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)/ CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:/TTPVHCC
(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Qua xem xét, Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả..... thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu
là biểu mẫu điện tử)

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)/ CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:/TTPVHCC
(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		

.....		
.....		
.....		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận:	Người giao	Người nhận	
Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả			

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

TÊN CẤP TỈNH (hoặc)/ CẤP
HUYỆN/CẤP XÃ
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG (hoặc)
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:/TTPVHCC
(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.

TÊN CẤP TỈNH/UBND CẤP
HUYỆN/UBND CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ
(Đối với cấp tỉnh)

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

Số: /PXL&BSHS-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên thủ tục hành chính) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên đến nay, qua xem xét, thẩm định hồ sơ, (tên cơ quan, đơn vị) nhận thấy hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức chưa đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định. Lý do:

Sự phiền hà này do sơ suất trong công tác kiểm tra, thẩm định trước khi tiếp nhận hồ sơ, đã gây tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và trân trọng đề nghị Ông/Bà/Tổ chức hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

- 1
- 2
- 3
- 4

Lý do :.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn chi tiết./.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

TÊN CẤP TỈNH/UBND CẤP
HUYỆN/UBND CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ
(Đối với cấp tỉnh)

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

Số: /PXLHSTH-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị
nếu là biểu mẫu điện tử*)

TÊN CẤP TỈNH/UBND CẤP
HUYỆN/UBND CẤP XÃ
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ
(Đối với cấp tỉnh)

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

Số:PXLGPH-

....., ngày tháng năm

**PHIẾU XIN LỖI VÌ GÂY PHIỀN HÀ
TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (Ông/Bà/Tổ chức) đến Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa huyện/xã...để thực hiện thủ tục hành chính...thuộc phạm vi tiếp nhận hồ sơ của (tên cơ quan, đơn vị cấp tỉnh/UBND huyện/xã...). Mã số:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, (ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị....) đã có hành vi....., gây phiền hà cho Ông/Bà/Tổ chức).

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức; đồng thời, sẽ xử lý nghiêm khắc, đúng quy định đối với trách nhiệm của (ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị....) và cam kết sẽ nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị
nếu là biểu mẫu điện tử)