

Số: 2055 /QĐ-UBND

Mường Tè, ngày 21 tháng 6 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Tổ chức và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Mường Tè**

### ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN MƯỜNG TÈ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 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 thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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 thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 14/2024/QĐ-UBND ngày 02/5/2024 của UBND tỉnh Lai Châu về 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 Lai Châu;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tổ chức và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Mường Tè.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/QĐ-UBND, ngày 04/01/2022 của UBND huyện Mường Tè.

**Điều 3.** Tổ chức thực hiện:

Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện; Trưởng phòng Nội vụ; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan; Trưởng Bộ phận và các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của UBND huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh Lai Châu;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, ban, ngành huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện
- Lưu: VT. Một cửa.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đào Văn Khánh**

**QUY CHẾ**

**Tổ chức và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND huyện Mường Tè**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số:2055 /QĐ-UBND  
Ngày 21 / 6 /2024 của UBND huyện Mường Tè)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Vị trí, chức năng**

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) Ủy ban nhân dân huyện Mường Tè thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Mường Tè; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện.
- Bộ phận Một cửa của UBND huyện thực hiện chức năng tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tập trung thống nhất đối với các TTHC có liên quan đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp theo thẩm quyền quản lý nhà nước của UBND huyện thuộc danh mục thủ tục hành chính (TTHC) giải quyết theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông đã được UBND tỉnh Lai Châu ban hành các Quyết định công bố, công khai.
- Bộ phận Một cửa được sử dụng con dấu của Văn phòng HĐND và UBND huyện khi Trưởng Bộ phận ký các văn bản trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có liên quan.

**Điều 2. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh**

- Bộ phận Một cửa của UBND huyện thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND huyện; Chủ tịch UBND 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 sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.
- Lãnh đạo UBND huyện, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Trưởng Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện giải quyết thủ tục hành chính chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

- Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.

2. Lấy người dân, doanh nghiệp là trung tâm, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền và hoạt động của Bộ phận Một cửa.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, đúng quy định, đúng thẩm quyền, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan; không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp tài liệu, giấy tờ ngoài TTHC quy định; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

4. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát quá trình giải quyết TTHC bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức.

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho cá nhân, tổ chức ngoài quy định của pháp luật.

6. Tất cả các TTHC được số hóa và tổ chức thực hiện tại cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống dịch vụ công của tỉnh.

7. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC theo Quyết định công bố bộ TTHC do UBND tỉnh ban hành, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

8. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện thì công chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

9. Khi làm việc, cán bộ, công chức, nhân viên phải đeo thẻ, mặc đồng phục theo quy định. Phong cách giao tiếp lịch sự, tôn trọng Nhân dân, tinh thần tận tụy và chịu trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và tại cơ quan, tổ chức không thực hiện các hành vi quy định tại khoản 1 Điều 5 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 (đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 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); các hành vi không được làm được quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; quy định

tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định của pháp luật liên quan.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định của pháp luật liên quan.

**Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa**

Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa cấp huyện gồm:

1. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc huyện.

2. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn huyện.

**Điều 6. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

1. Trưởng Bộ phận: Bộ phận Một cửa của UBND huyện Mường Tè có 01 Trưởng Bộ phận do Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện kiêm nhiệm.

2. Các công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa gồm 13 công chức hoạt động chuyên trách lấy từ biên chế được giao hàng năm cho các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện (gồm: 01 biên chế từ Văn phòng HĐND-UBND huyện; 09 biên chế từ các phòng: Kinh tế - Hạ tầng, Tài nguyên - Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tài chính - Kế hoạch, Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và PTNT, Văn hóa - Thông tin, Tư pháp; và 03 biên chế từ các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn huyện: Chi cục Thuế khu vực Mường Tè - Nậm Nhùn; Bảo hiểm xã hội, Công an huyện).

3. Công chức của Bộ phận Một cửa huyện chịu sự quản lý, điều hành chung của Văn phòng HĐND-UBND huyện để thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; chịu sự chỉ đạo về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan chuyên môn huyện.

4. Nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa thực hiện theo đúng quy định tại Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện sơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 4 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

**Điều 7. Trách nhiệm của người đứng đầu; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; bố trí, trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận:

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa.

b) Được ký các văn bản theo thẩm quyền và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện, trước Pháp luật việc ký các văn bản đề đơn đốc các cơ quan đơn vị liên quan đến giải quyết TTHC theo đúng quy định tại khoản 2,3,4,5,6,7,8, 10 Điều 9 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

c) Báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND huyện có biện pháp, xử lý những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian, chất lượng hoặc cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân.

2. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa, tiêu chuẩn trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 5 Điều 1, khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP); khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 6 Điều 1, Nghị định 107/2021/NĐ-CP); Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan theo pháp luật quy định.

3. Ngoài những nhiệm vụ được phân công tại Quy chế này, mỗi công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa còn có trách nhiệm chấp hành sự phân công, giao việc của Trưởng Bộ phận; thực hiện nghiêm giờ làm việc, nội quy và quy chế làm việc tại Bộ phận; Giữ gìn tài sản chung của Bộ phận Một cửa; sử dụng tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm, thiết bị văn phòng và các loại tài sản khác.

### **Điều 8. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Thời gian làm việc trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, Trường hợp làm việc vào thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì Trưởng Bộ phận Một cửa quyết định và phải có thông báo công bố rộng rãi, và được niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

2. Thời gian thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa huyện không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt, trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 nghị định 61/2018/NĐ-CP.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc theo quy định. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc vào thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

**Điều 9: Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa công khai đầy đủ, kịp thời toàn bộ thông tin về TTHC bằng hình thức màn hình tử để phục vụ tra cứu, tìm hiểu thông tin về TTHC, kết hợp với việc công khai bằng các hình thức phù hợp khác để hướng dẫn tổ chức, cá nhân tìm hiểu, thực hiện TTHC.

2. Trách nhiệm hướng dẫn thực hiện hồ sơ TTHC của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa:

a) Hướng dẫn cách tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện TTHC trên màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa;

b) Cung cấp thông tin, tư vấn đầy đủ về nội dung thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về TTHC, quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh và nội dung được công khai tại Bộ phận Một cửa.

3. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

b) Bằng các bộ hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa, bằng video mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức phù hợp khác.

c) Bằng văn bản gửi qua dịch vụ bưu chính công ích.

d) Trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép hoạt động.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa. Người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, thống nhất một lần để tổ chức, cá nhân thực hiện, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân không thực hiện đúng theo nội dung hướng dẫn.

### **Điều 10. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thông qua các cách thức sau:

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích đối với những thủ tục áp dụng cách thức nộp hồ sơ qua bưu chính công ích thông qua những doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu đối với các thủ tục hành chính áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

4. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm truyền truyền, hỗ trợ việc nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân.

## **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả gửi cho tổ chức, cá nhân theo Mẫu số 01 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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; quét và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến) để cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

b) Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đúng với quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, cá nhân thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, đồng thời đính văn bản vào hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu và gửi văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi; trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này.

2. Mỗi hồ sơ TTHC được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để phục vụ cho tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

3. Trường hợp TTHC quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi nộp hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu nhưng phải thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.

## **Điều 12. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo cách thức quy định tại Điều 11 Quy chế này, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.



Hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải đính kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (liên thứ hai), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải ghi đầy đủ thông tin ngày, giờ giao, nhận hồ sơ trên Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, sau đó luân chuyển trả lại cho Bộ phận Một cửa cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thuộc cấp có thẩm quyền khác, người tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan cấp có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm nhanh chóng, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 13. Trách nhiệm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển đến, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thực hiện việc phân công cán bộ, công chức, viên chức xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ không quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, cán bộ, 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 giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu và chuyển trả kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Một cửa để giao trả cho tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm, hàng hóa trước khi trình cấp có thẩm quyền quyết định:

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ phải thực hiện và sau đó cập nhật thông tin thực hiện vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

b) Kết quả thực hiện phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu và lưu tại cơ quan giải quyết.

c) Trường hợp việc thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến hồ sơ hoặc kiểm tra, đánh giá phương tiện, thiết bị, sản phẩm cần có mặt trực tiếp của tổ chức, cá nhân có liên quan thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến, kết quả kiểm tra, đánh giá vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu để theo dõi;

d) Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên 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 giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp hồ sơ liên thông phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị có liên quan đề nghị phối hợp có ý kiến, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Việc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong trường hợp cơ quan, đơn vị chưa có phần mềm quản lý. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

5. Trường hợp hồ sơ giao cho Bộ phận Một cửa cấp này tiếp nhận thay cho Bộ phận Một cửa thuộc cấp hành chính khác:

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến trực tiếp cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp theo quy định cần phải có xác nhận hồ sơ trước khi chuyển thì cơ quan, người có thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thực hiện xác nhận trước khi chuyển đi. Đồng thời với việc chuyển hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa đã nhận hồ sơ phải chuyển thông tin về hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu cho Bộ phận Một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ giấy để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khi giải quyết xong hồ sơ, có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả và có trách nhiệm cập nhật việc giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

#### **Điều 14. Trách nhiệm trong việc giải quyết quá hạn, dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

##### **1. Xử lý hồ sơ bị quá hạn giải quyết**

Đối với hồ sơ quá thời hạn quy định nhưng chưa có kết quả giải quyết; chậm nhất 01 ngày (một ngày) trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa đồng thời có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (theo Mẫu số 04 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) gửi tổ chức, cá nhân và Bộ phận Một cửa để theo dõi; trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (một) lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa đề nghị bộ phận kỹ thuật cung ứng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh điều

chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội (nếu có).

2. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do, Bộ phận Một cửa đề nghị bộ phận kỹ thuật cung ứng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh cập nhật và thông báo công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý theo quy định.

### 3. Xử lý việc dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định phát hiện còn thiếu thông tin, chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết hồ sơ và thông báo bằng văn bản (theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) nêu rõ lý do, nội dung cần phải sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ gửi đến cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ để yêu cầu thực hiện bổ sung, hoàn chỉnh và nộp lại tại Bộ phận Một cửa. Thông báo sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định nhận thấy không đủ cơ sở để giải quyết theo quy định, cơ quan có thẩm quyền giải quyết dừng giải quyết và trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, kèm theo thông báo bằng văn bản (theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) nêu rõ lý do không giải quyết, chuyển Bộ phận Một cửa để thực hiện trả lại hồ sơ. Thông báo trả hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu.

c) Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có nhiệm vụ kiểm soát hoạt động dừng giải quyết, trả lại hồ sơ; dừng giải quyết, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp việc dừng giải quyết, trả lại hồ sơ không đúng với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định.

d) Thời gian thông báo trả lại hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyên đến, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác về thời gian này thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành.

đ) Thời hạn giải quyết hồ sơ đối với trường hợp dừng giải quyết để yêu cầu tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ ngày tổ chức, cá nhân hoàn thành việc nộp bổ sung hồ sơ tại Bộ phận Một cửa.

### **Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết gửi trả cho tổ chức, cá nhân bảo đảm đầy đủ về số lượng, chính xác về thông tin. Trường hợp có sai sót về thông tin ghi trên kết quả do lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thì phải chỉnh sửa, hện trả lại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc và phải chịu chi phí phát sinh liên quan nếu có.

2. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trực tuyến thì thực hiện theo quy định hiện hành.

3. Trường hợp trả kết quả giải quyết trước thời hạn đã ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả thì phải chuyển thông tin đến Bộ phận Một cửa để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua điện thoại, tin nhắn, mạng xã hội.

4. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả**

1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ; chậm trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

#### **Điều 17. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC và nghĩa vụ tài chính khác theo đúng quy định pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính. Phương thức nộp thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

2. Hoàn trả đối với các khoản thu phí, lệ phí trong giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 30 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

#### **Điều 18. Trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 1 Điều 15 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ

công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và quy định pháp luật liên quan.

**Điều 19. Trách nhiệm của của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

**Điều 20. Quyền, nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 5 nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định pháp luật liên quan.

**Chương III**

**RÀ SOÁT, CHUẨN HÓA MẪU ĐƠN, TỜ KHAI, SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐIỆN TỬ**

**Điều 21. Rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai**

1. Bộ phận Một cửa phối hợp với các cơ quan liên quan, UBND các xã, thị trấn thực hiện rà soát mẫu đơn, tờ khai theo Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm và theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ Kiểm soát thủ tục hành chính, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

**Điều 22. Người có trách nhiệm thực hiện số hóa**

Người có trách nhiệm thực hiện số hóa thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, bao gồm:

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

2. Cán bộ, công chức, viên chức không thuộc khoản 1 Điều này được giao thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích và các trường hợp khác được giao đảm nhận việc số hóa hồ sơ, giấy tờ theo quy định tại khoản 7 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

**Điều 23. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10, Điều 11, Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản có liên quan theo quy định.

**Điều 24. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm áp dụng các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong việc lập hồ sơ, thu thập, quản lý, bảo quản và sử dụng hồ sơ TTHC điện tử.

2. Người giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có trách nhiệm lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào Lưu trữ cơ quan đúng quy định.

3. Người làm lưu trữ có trách nhiệm:

a) Giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức hướng dẫn việc nộp lưu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

b) Thu thập, xác định giá trị tài liệu, thống kê, bảo quản và tổ chức sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

c) Giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử có giá trị bảo quản vĩnh viễn thuộc Danh mục tài liệu nộp lưu vào Lưu trữ lịch sử;

d) Tổ chức hủy hồ sơ TTHC điện tử hết giá trị theo quy định của pháp luật và theo quyết định của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

#### **Điều 25. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

Thực hiện theo quy định tại Điều 3, Điều 4, Điều 5, Điều 7, Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử và các văn bản quy định có liên quan theo quy định.

### **Chương IV ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 26. Nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ và tuân theo các tiêu chuẩn, quy định hiện hành, phù hợp với Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin của Bộ, ngành Trung ương (*khi có yêu cầu*).

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh; đáp ứng yêu cầu thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân bằng phương thức trực tuyến.

#### **Điều 27. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Lai Châu phải được xây dựng tập trung, thống nhất, tạo thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu (tại địa chỉ <https://dichvucong.laichau.gov.vn/>) để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phải được nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu để cho tổ chức, cá nhân thực hiện tra cứu, tìm kiếm TTHC được thuận tiện.

## **Chương V**

### **ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 28. Nguyên tắc đánh giá**

1. Đánh giá việc kết quả giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC.

2. Nguyên tắc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

#### **Điều 29. Thẩm quyền đánh giá**

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

3. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 30. Phương thức thu thập thông tin đánh giá và tổ chức thu thập ý kiến đánh giá**

Phương thức thu thập thông tin đánh giá và tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại điểm a,b,d,đ khoản 1 Điều 29 Nghị định 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

#### **Điều 31. Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá**

Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 2 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

#### **Điều 32. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số và xử lý kết quả đánh giá**

1. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Xử lý kết quả đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 3 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương VI**

### **CHẾ ĐỘ, CHÍNH SÁCH, TRANG BỊ PHƯƠNG TIỆN VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG**

#### **Điều 33. Chế độ hội họp**

1. Định kỳ hàng tháng, Trưởng Bộ phận tổ chức cuộc họp toàn thể công chức Bộ phận Một cửa để đánh giá kết quả hoạt động. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng Bộ phận có thể tổ chức cuộc họp với Thủ trưởng, công chức cơ quan chuyên môn và công chức Bộ phận để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

2. Sáu tháng một lần, Lãnh đạo UBND huyện chủ trì tổ chức họp giao ban với các công chức, viên chức chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND huyện để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận Một cửa với các cơ quan chuyên môn UBND huyện. Trong trường hợp cần thiết có thể triệu tập cuộc họp đột xuất theo yêu cầu.

#### **Điều 34. Chế độ nghỉ phép**

Công chức làm việc tại Bộ phận được giải quyết chế độ nghỉ phép theo quy định của pháp luật Lao động. Thời gian công chức xin nghỉ do bận việc riêng, ốm đau... được trừ vào thời gian của số ngày nghỉ phép hàng năm theo quy định.

Khi công chức làm việc tại Bộ phận nghỉ phép phải có Đơn xin nghỉ phép gửi cho Trưởng Bộ phận và chỉ được nghỉ phép khi có sự đồng ý của Trưởng Bộ phận. Sau khi nhận đơn xin nghỉ phép của công chức Bộ phận, Trưởng Bộ phận phải thông tin cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn biết để phối hợp thực hiện tốt nhiệm vụ được giao (trừ trường hợp cấp thiết có thể xin nghỉ phép qua điện thoại).

#### **Điều 35. Chế độ, chính sách và bảo đảm điều kiện làm việc**

##### **1. Chế độ hỗ trợ**

a) Trưởng Bộ phận; Công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa được hưởng chế độ hỗ trợ theo Nghị quyết số: 15/2020/NQ-HĐND, ngày 10 tháng 7 năm 2020 của HĐND tỉnh Lai Châu.

b) Trường hợp không được hỗ trợ:

- Điều động, chuyển chuyển khỏi Bộ phận Một cửa;
- Đi công tác, học tập thời gian trên 01 tháng;
- Nghỉ do ốm đau, thai sản thời gian trên 01 tháng;
- Nghỉ việc riêng không hưởng lương thời gian trên 01 tháng;
- Bị đình chỉ công tác.

##### **2. Trang phục đồng phục**

- Công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Một cửa; Trưởng Bộ phận được hỗ trợ trang phục, đồng phục theo quy định.



- Công chức làm thêm giờ sẽ được hưởng chế độ, chính sách theo quy định của pháp luật.

### **Điều 36. Trang bị phương tiện và kinh phí hoạt động**

1. Phương tiện làm việc, trang phục và phụ cấp cho công chức của Bộ phận Một cửa do Văn phòng HĐND - UBND chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức thực hiện, trang bị và chi trả theo đúng quy định.

2. Kinh phí đầu tư hạ tầng, cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa được sử dụng từ nguồn ngân sách theo quy định.

3. Kinh phí tổ chức và hoạt động thường xuyên của Bộ phận Một cửa được dự toán trong kinh phí hàng năm từ nguồn ngân sách huyện theo quy định.

4. Các nguồn kinh phí khác từ các chương trình, dự án, đề án của huyện và của tỉnh hỗ trợ về công tác cải cách hành chính.

## **Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 37. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này theo quy định.

2. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định.

### **Điều 38. Trách nhiệm thi hành**

1. Nhiệm vụ chung của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này và theo các quy định khác của pháp luật liên quan.

b) Theo dõi, chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

c) Cử cán bộ, công chức, viên chức đủ tiêu chuẩn, trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết công việc, chấn chỉnh những sai sót, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

đ) Chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả TTHC; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Lai Châu theo lộ trình được Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; thực hiện trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;

e) Thường xuyên chỉ đạo việc rà soát đề xuất cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung nội dung danh mục, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

g) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng HĐND và UBND huyện theo quy định.

## 2. Văn phòng HĐND - UBND huyện chịu trách nhiệm:

a) Hướng dẫn nghiệp vụ, việc sử dụng phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

b) Trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan chuyên môn của huyện (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến), Văn phòng HĐND - UBND huyện tổng hợp, trình Chủ tịch UBND huyện phê duyệt danh sách nhân sự được cử làm nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa của huyện.

## 3. Phòng Nội vụ:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân huyện về cơ chế động viên, khích lệ, quy hoạch đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp chính quyền dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

b) Phối hợp tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

4. Các cơ quan của Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn huyện: Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa theo quy định và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền.

5. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân huyện (*qua Văn phòng HĐND – UBND huyện*) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.

---