

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KHÁNH HÒA**

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

Số: 288/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 26 tháng 5 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;
Căn cứ Quyết định số 3377/QĐ-UBND ngày 14/12/2011 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa; cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1943/QĐ-UBND ngày 18/8/2009 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong;

Căn cứ Quyết định số 1572/QĐ-UBND ngày 27/6/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Đề án thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong tại Tờ trình số 06/TTr-KKT ngày 28/3/2014 và đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 821/SNV-CCHC ngày 12/5/2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong.

Điều 2: Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong có trách nhiệm tổ chức triển khai Quy chế đảm bảo hiệu quả, đồng bộ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. /s

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử;
- Đài PT – TH KH, Báo KH;
- Lưu: VT, DL, LT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Bre
Nguyễn Duy Bắc

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông tại Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong**
(Ban hành kèm theo quyết định số 1288/QĐ-UBND
ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục tiêu và nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Mục tiêu:

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính trong các lĩnh vực: Kế hoạch và Đầu tư; Công thương; Lao động - thương binh và xã hội; Xây dựng cơ bản; Môi trường; Đất đai.

b) Nâng cao chất lượng công vụ, ý thức kỷ luật, tinh thần và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức (viết tắt là CBCC) Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (viết tắt là Ban).

c) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành hoạt động chuyên môn của Ban và trong giao dịch, cung cấp dịch vụ, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân.

2. Nguyên tắc:

- Thủ tục hành chính phải rõ ràng, đúng pháp luật;
- Công khai thủ tục, hồ sơ, phí, lệ phí, thời gian giải quyết công việc;
- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thông qua một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa);
- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng thời gian quy định;
- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, cơ quan nhà nước trong giải quyết công việc, thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Tổ chức Bộ phận một cửa.

1. Bộ phận một cửa được bố trí tại trụ sở làm việc Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, địa chỉ: Số 04-06 Lê Thành Phương, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. CBCC làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Ban, do Phó Chánh Văn phòng Ban trực tiếp quản lý, điều hành.

3. CBCC được bố trí tại Bộ phận một cửa phải có năng lực, trình độ chuyên môn tốt, có phẩm chất đạo đức và khả năng giao tiếp, ứng xử, có tinh thần trách nhiệm, thái độ nhiệt tình, tận tụy phục vụ nhân dân, thực hiện nhiệm vụ theo đúng quy định pháp luật.

Điều 3. Lĩnh vực công việc, thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa.

Bộ phận một cửa của Ban thực hiện tiếp nhận, trả kết quả đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong được UBND tỉnh quyết định công bố. Danh mục thủ tục và các thông tin có liên quan được niêm yết đầy đủ, công khai tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử của Ban.

Điều 4. Lịch làm việc của Bộ phận một cửa, thời hạn giải quyết hồ sơ, trả kết quả.

Việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện vào giờ hành chính các ngày làm việc hàng tuần (trừ ngày lễ, tết theo quy định của Nhà nước). Việc trả kết quả giải quyết được thực hiện theo thời gian ghi trên Biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn và phải đảm bảo không quá thời hạn giải quyết được quy định đối với thủ tục đó. Đối với các hồ sơ được quy định thời hạn giải quyết trong ngày làm việc, Bộ phận một cửa không ghi phiếu hẹn mà chuyển ngay cho cơ quan, bộ phận chức năng để giải quyết, kịp thời trả kết quả cho công dân.

Thời hạn giải quyết hồ sơ là thời hạn tối đa, theo ngày làm việc, tính từ thời điểm Bộ phận một cửa nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Thời hạn giải quyết và ngày trả kết quả được ghi cụ thể trên phiếu hẹn. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo cho người nộp hồ sơ đến nhận.

Chương II

TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 5. Cách thức tra cứu thủ tục, hoàn chỉnh và nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa.

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu, tra cứu thủ tục hành chính nêu tại Điều 3 Quy chế này có thể liên hệ trực tiếp tại Bộ phận một cửa để được hướng dẫn hoặc truy cập Cổng thông tin điện tử của Ban để tra cứu thông tin và tải các biểu mẫu, tài liệu cần thiết, địa chỉ website: <http://vanphong.khanhhoa.gov.vn>, chọn chuyên mục “Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa”.

2. Sau khi hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục, tổ chức, cá nhân liên hệ nộp trực tiếp cho Bộ phận một cửa của Ban và nhận phiếu biên nhận hồ sơ kiêm phiếu hẹn.

3. Đối với các thủ tục hành chính được công bố tiếp nhận, giải quyết trực tuyến qua mạng Internet từ mức độ 3 trở lên, tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn cách thức nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận một cửa hoặc nộp hồ sơ điện tử qua mạng Internet theo quy trình như sau:

a) Truy cập vào địa chỉ: <http://tthc.vanphong.khanhhoa.gov.vn>, vào mục Tài khoản công dân để tạo tài khoản đăng nhập cho cá nhân, tổ chức.

b) Sau khi đăng nhập, chọn chuyên mục Soạn hồ sơ để lựa chọn thủ tục hành chính và hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục mà tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo hướng dẫn trên phần mềm; đính kèm các tài liệu điện tử đã chuẩn bị sẵn (với định dạng phù hợp) theo danh mục giấy tờ, tài liệu của bộ hồ sơ.

c) Sau đó, chọn chuyên mục Quản lý hồ sơ để xem lại và hiệu chỉnh hồ sơ nếu cần thiết và chọn Nộp hồ sơ.

d) Sau khi kiểm tra xong hồ sơ điện tử, Bộ phận một cửa gửi phiếu biên nhận hồ sơ kiêm phiếu hẹn dưới dạng file điện tử (có số biên nhận và mã vạch) vào tài khoản của tổ chức, cá nhân.

đ) Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ bằng cách truy cập vào mục Tra cứu tiến độ và nhập số biên nhận hồ sơ.

e) Đến ngày hẹn trả kết quả ghi trên phiếu biên nhận hoặc khi nhận được thông báo của Bộ phận một cửa, tổ chức, cá nhân in phiếu biên nhận hồ sơ, kèm theo hồ sơ chính thức (số lượng hồ sơ theo quy định), nộp cho Bộ phận một cửa, đóng phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả giải quyết.

4. Về định dạng các file, tài liệu điện tử trong thành phần hồ sơ:

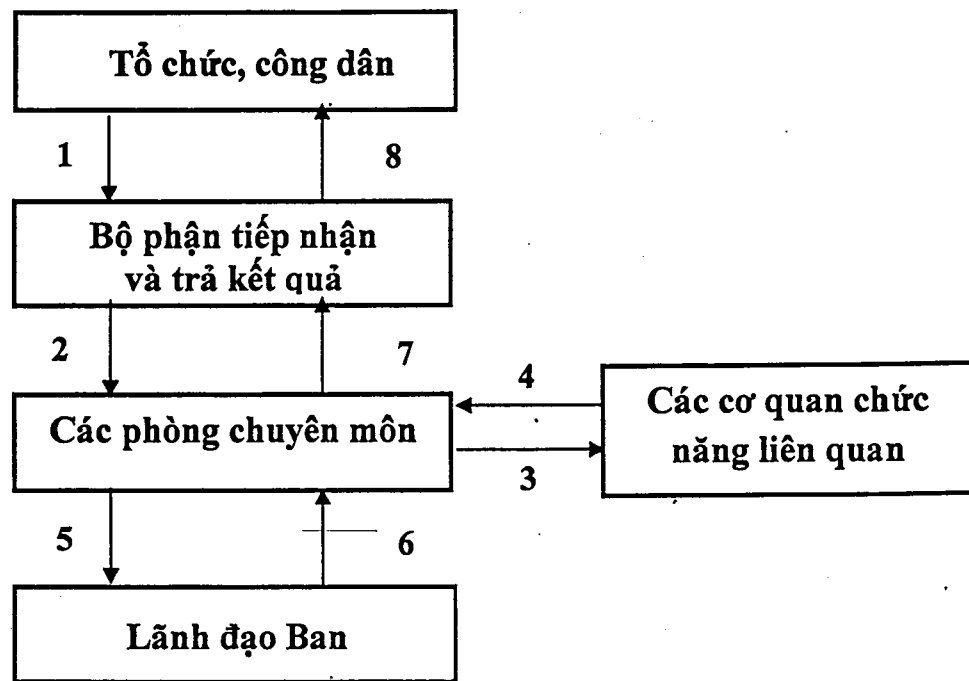
a) Các tài liệu, biểu mẫu có thể gửi dưới dạng file word hoặc pdf, tif bao gồm: các loại đơn, tờ khai, khai trình, văn bản đề nghị, đề án, dự án, đề cương, đề tài, báo cáo, dự thảo quy chế.

b) Các tài liệu, biểu mẫu phải gửi dưới dạng pdf, tif: bản sao (có hoặc không có chứng thực) các quyết định, biên bản, các loại giấy chứng nhận, giấy phép, giấy xác nhận, sơ yếu lý lịch, lý lịch tư pháp, văn bản thỏa thuận, hợp đồng có công chứng, hộ chiếu, chứng minh nhân dân, văn bằng, chứng chỉ.

c) Đối với các loại tài liệu, biểu mẫu chưa được liệt kê trên đây hoặc khó xác định định dạng, tổ chức, cá nhân liên hệ với Bộ phận một cửa để được hướng dẫn và thực hiện theo hướng dẫn.

Điều 6. Quy trình chung về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ban thực hiện theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Ban quy định.

Trình tự xử lý hồ sơ tuân thủ theo quy trình sau đây:



Chú thích sơ đồ:

(1) Cá nhân, tổ chức nộp đơn và hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nhận phiếu biên nhận có ghi rõ thời hạn trả kết quả;

(2) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ đến phòng chuyên môn giải quyết;

(3) Phòng chuyên môn tham mưu văn bản trình UBND tỉnh xin ý kiến chỉ đạo hoặc gửi các sở, ngành, đơn vị lấy ý kiến góp ý (gọi tắt là các cơ quan chức năng liên quan);

(4) Các cơ quan chức năng liên quan phản hồi ý kiến;

(5) Phòng chuyên môn xử lý theo nhiệm vụ được giao, trình lãnh đạo Ban;

(6) Phòng chuyên môn nhận lại kết quả từ Lãnh đạo Ban;

(7) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận kết quả từ các phòng chuyên môn;

(8) Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Điều 7. Nguyên tắc và quy định về tiếp nhận hồ sơ, phối hợp xử lý và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

1. Khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc, thủ tục hành chính, tùy từng trường hợp cụ thể, Bộ phận một cửa xem xét, xử lý như sau:

- Hướng dẫn, kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ; trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ túc hồ sơ bằng phiếu hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn; nhập thông tin vào sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; sau đó chuyển hồ sơ cho

bộ phận chuyên môn có liên quan.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi giải quyết của Ban thì hướng dẫn đề tổ chức, cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử qua mạng Internet, Bộ phận một cửa phối hợp với phòng chuyên môn có liên quan xem xét, hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ. Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn vào tài khoản của tổ chức, cá nhân ngay vào thời điểm nhận được hồ sơ đầy đủ, hợp lệ; nhập thông tin vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

2. Các phòng, bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm tham mưu xử lý hồ sơ theo chức năng được giao và theo quy trình công việc đã được quy định.

Đối với các hồ sơ áp dụng cơ chế một cửa liên thông, bộ phận chuyên môn tham mưu lãnh đạo Ban phối hợp với các cơ quan, các cấp liên quan để hoàn tất các công việc theo quy định và nhận lại kết quả, sau đó trả kết quả giải quyết hồ sơ hoàn chỉnh cho Bộ phận một cửa; bảo đảm thời hạn xử lý đã phân định cho bước công việc thuộc trách nhiệm chuyên môn của mình.

Đối với các trường hợp không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo Ban có Thông báo từ chối giải quyết nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân.

3. Đúng thời hạn trả kết quả ghi trên phiếu biên nhận hoặc khi nhận được thông báo, người nộp hồ sơ đến Bộ phận một cửa, xuất trình phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn, đóng các loại phí, lệ phí theo quy định và nhận kết quả giải quyết.

Bộ phận một cửa kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm chính xác, đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo quy định; thu phiếu biên nhận, phí, lệ phí; chuyển hồ sơ lưu cho các bộ phận chuyên môn có liên quan.

4. Đối với các trường hợp đã nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet, tổ chức, cá nhân in phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn đã được Bộ phận một cửa gửi vào tài khoản, kèm theo bộ hồ sơ chính thức để nộp cho Bộ phận một cửa và đóng phí, lệ phí (nếu có) trước khi nhận kết quả giải quyết.

Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu hồ sơ chính thức với hồ sơ điện tử đã nộp trực tuyến để bảo đảm sự trùng khớp chính xác về thành phần, thể thức và nội dung hồ sơ; thu phí, lệ phí, thu phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; chuyển hồ sơ lưu cho bộ phận chuyên môn liên quan, cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử.

5. Nếu hồ sơ đã chuyển qua bộ phận chuyên môn phát hiện chưa đầy đủ, cần phải bổ sung, hoàn thiện thì bộ phận chuyên môn trình lãnh đạo cơ quan ký Thông báo bổ túc hồ sơ, chuyển cho Bộ phận một cửa để thông báo cho khách hàng. Các giấy tờ, tài liệu hoặc nội dung được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện là các loại giấy tờ, nội dung được pháp luật quy định phải có trong bộ hồ sơ của thủ tục đó; không được yêu cầu bổ sung các loại giấy tờ, nội dung không được pháp luật quy định.

6. Trường hợp không thể trả kết quả giải quyết đúng hạn do bỏ túi hồ sơ hoặc vì lý do khách quan khác, bộ phận chuyên môn thụ lý hồ sơ có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Ban để có Văn bản chuyển cho Bộ phận một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Việc yêu cầu bỏ túi hồ sơ chỉ được thực hiện không quá 01 lần và phải thực hiện trong khoảng 1/3 thời gian giải quyết hồ sơ tính từ khi Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả cũng chỉ được thực hiện không quá 01 lần, thời hạn giải quyết được cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết đã ghi trên phiếu biên nhận.

7. Bộ phận một cửa phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn, phối hợp giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh. Các phòng, bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm xem xét, xử lý hồ sơ theo chức năng chuyên môn, phối hợp với các bộ phận liên quan khác hoàn thành các bước công việc, trả kết quả cho Bộ phận một cửa theo đúng thời hạn quy định.

Điều 8. Trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông giữa Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong với các cơ quan có liên quan.

1. Đối với các hồ sơ thủ tục có liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị khác được thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông, sau khi tiếp nhận và xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của mình, Ban có văn bản kèm theo hồ sơ để gửi cho các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xử lý theo đúng quy định.

Văn bản gửi kèm hồ sơ phải nêu rõ nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân, danh mục tài liệu thành phần của hồ sơ, số bộ hồ sơ, thời hạn hẹn trả kết quả, thời hạn đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và gửi lại kết quả (có dự phòng thời gian hồ sơ đi trên đường công văn). Phòng chuyên môn tham mưu thuộc Ban giúp lãnh đạo Ban theo dõi, kiểm soát quá trình phối hợp xử lý của các cơ quan có liên quan đến khi nhận lại kết quả xử lý.

2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, xử lý theo chức năng và trả kết quả về Ban theo đúng thời hạn được quy định trong thủ tục hành chính. Trường hợp cần thêm thời gian xác minh hoặc vì lý do khách quan không thể trả lời đúng hạn, phải có văn bản thông báo, nêu rõ lý do, gửi Ban trước ngày hẹn trả kết quả cho khách hàng ít nhất 02 ngày để thông báo cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện tối đa 01 lần đối với mỗi hồ sơ và cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian dành cho phần xử lý của mình.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị đã kết nối hệ thống trực tuyến với Ban, việc chuyển hồ sơ, xử lý và nhận lại kết quả giải quyết thực hiện theo Quy chế do UBND tỉnh ban hành.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong.

1. Bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ làm việc tại Bộ phận một cửa.

2. Ban hành các quy trình cụ thể để quản lý việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại Bộ phận một cửa; trách nhiệm của các bộ phận, cơ quan liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc ở Bộ phận một cửa; thực hiện chế độ, chính sách theo đúng quy định.

3. Niêm yết công khai các quy định, thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết các loại công việc tại Bộ phận một cửa và trên cổng thông tin điện tử của Ban.

4. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm việc ở Bộ phận một cửa.

5. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cách thức tra cứu, hoàn chỉnh, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận một cửa.

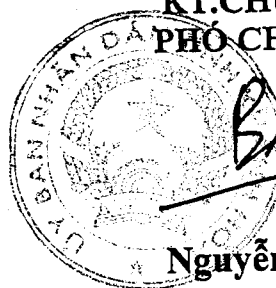
6. Thường xuyên rà soát, chấn chỉnh các hạn chế, thiếu sót; xây dựng và thực hiện các biện pháp nhằm không ngừng cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ, giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Điều 10. Các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định hiện hành. Tổ chức, cá nhân làm trái Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Duy Bắc

