

Số: 137/QĐ-STP

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 10 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hoà**

GIÁM ĐỐC SỞ TƯ PHÁP TỈNH KHÁNH HÒA

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

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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 2132/QĐ-UBND ngày 23/7/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hoà về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Tư pháp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hoà.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 78/QĐ-STP ngày 26/5/2016 của Giám đốc Sở Tư pháp ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hoà.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (vbđt);
- Sở Nội vụ (vbđt);
- Lãnh đạo Sở (vbđt);
- Lưu: VT, VP (Vinh).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Lan Phương

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hòa

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 137/QĐ-STP
ngày 28 tháng 10 năm 2021 của Giám đốc Sở Tư pháp)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tư pháp (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa), cụ thể: tổ chức và nhiệm vụ của Bộ phận một cửa; quy trình tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; mối quan hệ và trách nhiệm của Bộ phận một cửa, phòng chuyên môn thuộc Sở Tư pháp; của các cơ quan, đơn vị liên quan và công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tư pháp.

Điều 2: Đối tượng áp dụng:

1. Văn phòng và các phòng chuyên môn thuộc Sở, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có thủ tục hành chính thuộc phạm vi nhiệm vụ phải thực hiện.
2. Công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.
3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp (sau đây gọi tắt là tổ chức, cá nhân).
4. Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở áp dụng Quy chế này hoặc ban hành Quy chế riêng trong giải quyết thủ tục cho tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi,

giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp (Bộ phận Một cửa) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công tỉnh là Cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

5. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh là Hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

6. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4: Mục đích, nguyên tắc thực hiện

1. Mục đích:

- Quy định tổ chức và nhiệm vụ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp;
- Tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp;
- Nâng cao chất lượng phục vụ, ý thức kỷ luật và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức. Đảm bảo công khai, minh bạch, đúng quy định của pháp luật;

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

2. Nguyên tắc thực hiện:

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Sở Tư pháp 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:

a) 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.

b) Các 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.

c) Tuân thủ Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh 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

Chương II

BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Tổ chức Bộ phận một cửa

1. Bộ phận một cửa Sở Tư pháp có tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Tư pháp do Giám đốc Sở ban hành quyết định thành lập; được bố trí tại trụ sở làm việc của Sở Tư pháp Khánh Hòa, địa chỉ: Khu liên cơ II - số 04 Phan Chu Trinh, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa là lãnh đạo Văn phòng và là đầu mối theo dõi công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa do Giám đốc Sở phê duyệt.

4. Công chức được bố trí tại Bộ phận một cửa phải có năng lực, trình độ chuyên môn; 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, và đảm bảo yêu cầu tại Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận một cửa

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

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và theo chỉ đạo của Giám đốc Sở.

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

1. Trách nhiệm, quyền lợi

a) Trách nhiệm

- Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp 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 (nếu có).

2. Thời hạn làm việc

Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP nhưng không được ít hơn 12 tháng.

Điều 8. Trang thiết bị và thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Trang thiết bị:

Căn cứ quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Văn phòng tham mưu cho Giám đốc trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết 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 đơn vị.

2. Thời gian làm việc

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút (Trong đó, 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 (Trong đó, 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 một cửa 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, điểm b khoản này không bao gồm ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định, trừ trường hợp văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính có quy định khác.

Chương III

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

Điều 9. Lĩnh vực công việc, thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa

Bộ phận một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả đối với tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, thực hiện của Sở Tư pháp theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, bao gồm các lĩnh vực sau:

- Hành chính tư pháp (gồm: Cấp bản sao giấy tờ hộ tịch; Quốc tịch; Nuôi con nuôi; Lý lịch tư pháp);
- Hỗ trợ tư pháp (gồm: luật sư, công chứng, đấu giá tài sản, thừa phát lại,

tư vấn pháp luật, hòa giải thương mại, trọng tài thương mại, giám định tư pháp, trợ giúp pháp lý, quản tài viên, hành nghề quản lý thanh lý tài sản).

Toàn bộ Danh mục thủ tục hành chính và các thông tin có liên quan được niêm yết đầy đủ, công khai tại Bộ phận một cửa, trên Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp Khánh Hòa (địa chỉ: stp.khanhhoa.gov.vn).

Điều 10. Công bố, công khai, rà soát thủ tục hành chính

1. Công bố.

Các phòng chuyên môn thuộc Sở tham mưu giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực có trách nhiệm xây dựng dự thảo tờ trình, Quyết định công bố thủ tục hành chính hoặc Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền, tham mưu cho Giám đốc trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định. Quy trình công bố thủ tục hành chính bảo đảm thực hiện đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; khoản 1, Điều 9 Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh.

2. Công khai

Việc công khai thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và 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 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 thủ tục hành chính, cụ thể:

a) Các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm thực hiện việc xây dựng nội dung danh mục thủ tục hành chính cần công khai đảm bảo theo quy định tại Điều 14, Điều 15 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và tại các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan về công khai thủ tục hành chính; gửi Văn phòng để thực hiện công khai.

b) Văn phòng có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, trên Trang Thông tin điện tử của Sở; bố trí vị trí niêm yết công khai và tham mưu trang bị các thiết bị phục vụ công khai phù hợp theo quy định và theo đề xuất của các phòng chuyên môn nhằm đáp ứng đầy đủ, phù hợp, hoàn thành tốt nhiệm vụ công khai thủ tục hành chính.

3. Rà soát.

Căn cứ khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, các phòng chuyên môn thực hiện rà soát, đề xuất danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của mình không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định. Những thủ tục không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quy định này.

Điều 11. Xây dựng quy trình nội bộ và quy trình điện tử

Các phòng chuyên môn tham mưu cho Giám đốc Sở phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định tại Điều 10 Quyết định số 09/2021/QĐ-UBND ngày 23/8/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

Điều 12. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Áp dụng theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 7, Điều 8, Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 13. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Toàn bộ thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống

thông tin một cửa điện tử tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính phải được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Đối với những thủ tục hành chính không thể truy xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh do chưa được cập nhật, kết nối, tích hợp 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 sử dụng các mẫu phiếu bằng văn bản giấy theo 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.

Sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục xong thì công chức, viên chức phải cập nhật thông tin cần thiết để đảm bảo việc theo dõi liên tục.

4. Việc luân chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác được thực hiện trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

5. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết; phòng chuyên môn được giao giải quyết hồ sơ trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 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.

6. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định, xác minh không đủ điều kiện giải quyết, phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ 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 (mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

7. Các trường hợp xin lỗi và quy trình xin lỗi cá nhân, tổ chức:

a) Thủ trưởng các đơn vị quy định tại khoản 1 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở 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:

(i) 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;

(ii) 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 thực hiện theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

(iii) 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 XL02 ban hành kèm theo Quy chế này.

b) Các văn bản xin lỗi theo quy định tại điểm a khoản này được gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa, niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; 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.

c) Trường hợp hồ sơ chờ kết quả phối hợp từ các cơ quan, đơn vị khác:

Bộ phận Một cửa hoặc phòng chuyên môn (căn cứ quy trình nội bộ để xác định đơn vị thực hiện tiếp nhận thông báo từ đơn vị phối hợp) sau khi nhận được thông báo từ đơn vị phối hợp về lý do chậm trả lời hồ sơ thủ tục hành chính, có trách nhiệm tham mưu thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo đúng quy định.

d) Đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh: Sau khi Văn phòng UBND tỉnh có văn bản thông báo ý kiến của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh gửi đến; phòng chuyên môn đã thực hiện trình hồ sơ có trách nhiệm tham mưu thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo đúng quy định.

8. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Thời gian hẹn lại không quá 1/2 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Các hồ sơ thực hiện hẹn lại được thống kê vào danh mục hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý (lần 2) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

9. Đối với các hồ sơ có quy trình các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền khác quyết định, 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 14. 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 tỉnh.

Chương IV

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 15. Nguyên tắc đánh giá

1. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

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 16. Thẩm quyền đánh giá

Áp dụng theo Điều 28 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 17. Phương thức thu thập thông tin và tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

Phương thức thu thập thông tin; tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Điều 18. Các chỉ số, phương thức chấm điểm và xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các chỉ số, phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Xử lý kết quả đánh giá chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng

1. Tham mưu cho Giám đốc Sở phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận một cửa.

2. Công khai, niêm yết các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định, tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát.

3. Tham mưu việc thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

4. Tham mưu bố trí kinh phí để tăng cường trang thiết bị hiện đại cho công chức, viên chức, nâng cấp cơ sở vật chất, phòng làm việc Bộ phận Một cửa, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin.

5. Tham mưu 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. Chỉ đạo tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp.

6. Chủ trì tổ chức thực hiện khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP; tổng hợp kết quả chấm điểm, đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với công chức thực hiện thủ tục hành chính và của Sở, tham mưu Lãnh đạo Sở báo cáo UBND tỉnh kết quả, giải

pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có) theo quy định.

Điều 20: Trách nhiệm của các phòng chuyên môn thuộc Sở:

1. Tiếp nhận, tham mưu xử lý, chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận một cửa. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì báo cáo, tham mưu lãnh đạo Sở có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận một cửa để trả lại cho tổ chức, cá nhân. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

2. Trường hợp cần phải bổ sung để làm rõ nội dung hồ sơ, thì báo cáo lãnh đạo Sở quyết định yêu cầu bổ sung giấy tờ hồ sơ, chuyển hồ sơ cho Bộ phận một cửa để đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, trong đó nêu rõ nội dung và tài liệu đề nghị bổ sung, thời gian hoàn thành việc bổ sung hồ sơ.

Việc bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện 01 lần (trừ trường hợp qua bổ sung phát sinh tình tiết mới); thời gian bổ sung hồ sơ không tính vào tổng thời gian giải quyết.

3. Thường xuyên thực hiện rà soát hồ sơ thủ tục hành chính sắp đến hạn trên phần mềm một cửa để kịp thời thao tác, xử lý, không để xảy ra tình trạng hồ sơ trễ hạn do lỗi thao tác, kịp thời thông báo ngay khi có sự cố lỗi phần mềm dẫn đến việc không thể thao tác được... (qua Văn phòng) để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở.

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Sở tham mưu, giúp Giám đốc Sở hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc.

2. Các đơn vị thuộc Sở trong phạm vi nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm thực hiện tốt Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc, các đơn vị liên quan kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp (qua Văn phòng) để tham mưu, xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

**PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU XIN LỖI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STP ngày tháng 10 năm 2021
của Sở Tư pháp Khánh Hòa)*

Mẫu XL01

**UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TƯ PHÁP**

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

Số: /PXL&BSHS

Khánh Hòa, ngày tháng năm

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

Kính gửi:

Ngày tháng năm, Sở Tư pháp Khánh Hòa 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, Sở Tư pháp 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.

Sở Tư pháp xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và trân trọng đề nghị Ông/Bà/Tổ chức hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

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)*

Mẫu XL02

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TƯ PHÁPCỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/PXLGPH

Khánh Hòa, 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 Bộ phận Một cửa Sở Tư pháp để thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi tiếp nhận hồ sơ của Sở Tư pháp. 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).

Sở Tư pháp 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)*