

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA

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

Số: 1030/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 06 tháng 5 năm 2015

*Chuyên Bính*  
*11/05*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hòa**

**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 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 1641/QĐ-UBND ngày 05/7/2013 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Đề án thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại Sở Tư pháp;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Công văn số 794/STP-VP ngày 07/4/2015 và đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 659/TTr-SNV ngày 24/4/2015,

**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 Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Giám đốc Sở Tư pháp có trách nhiệm công bố công khai và tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung Quy chế, đảm bảo nguyên tắc và hiệu quả.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. / B

**Nơi nhận:**

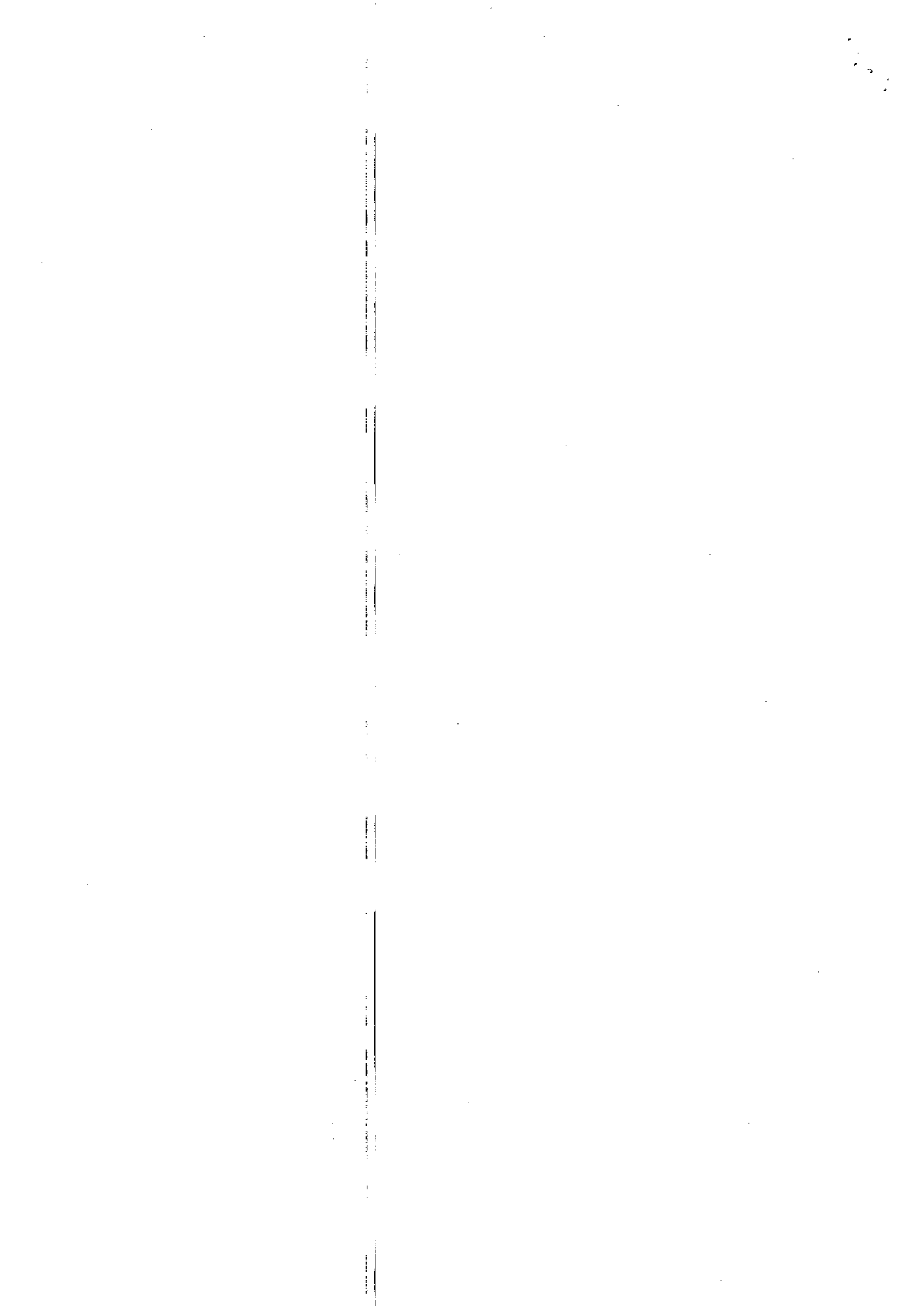
- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Trung tâm Công TTĐT tỉnh;
- Cổng TTĐT CCHC tỉnh;
- Đài PT-TH KH, Báo KH;
- Lưu: VT, DL, LT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



*[Handwritten Signature]*  
Nguyễn Chiến Thắng



## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,  
một cửa liên thông tại Sở Tư pháp tỉnh Khánh Hòa**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1030/QĐ-UBND  
ngày 06 / 5 /2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Quy chế này quy định về quy trình tiếp nhận, chuyên 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 cán bộ, 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. Mục đích, nguyên tắc thực hiện**

##### **1. Mục đích:**

- Tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại 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:**

- Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.
- Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.
- Nhận yêu cầu và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa).
- Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng thời gian quy định.

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, các sở, ban, ngành, các cơ quan có liên quan khi giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Tổ chức Bộ phận một cửa**

1. Bộ phận một cửa được bố trí tại trụ sở làm việc của Sở Tư pháp Khánh Hòa, địa chỉ: số 03A Hàn Thuyên, phường Xương Huân, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa thuộc Văn phòng Sở, do Chánh Văn phòng Sở trực tiếp quản lý, điều hành.

3. Công chức 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.

4. Giám đốc Sở Tư pháp trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra hoạt động của Bộ phận một cửa.

### **Điều 4. 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 toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, bao gồm các lĩnh vực (có Phụ lục kèm theo):

- Hộ tịch;
- Quốc tịch;
- Lý lịch tư pháp;
- Bổ trợ tư pháp (quản lý công chứng, quản lý luật sư, quản lý trợ giúp pháp lý,...).

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: <http://stp.khanhhoa.gov.vn>); trên Cổng Thông tin tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tư pháp (địa chỉ truy cập: <http://tthc.stp.khanhhoa.gov.vn>) và trên Cổng thông tin điện tử cải cách hành chính tỉnh (địa chỉ truy cập: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>).

### **Điều 5. 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

(từ thứ hai đến thứ sáu) và sáng ngày thứ bảy trong tuần (trừ ngày lễ, Tết và ngày nghỉ theo quy định của Nhà nước). Theo đó, thời gian tiếp nhận hồ sơ như sau:

Sáng: Từ 07h00 - 11h00; Chiều: 13h30 - 16h30. Thời gian còn lại dành cho việc luân chuyển, hệ thống hóa hồ sơ.

Việc trả kết quả giải quyết được thực hiện theo thời gian ghi trên Biên nhận hồ sơ.

Thời hạn giải quyết hồ sơ theo Quy chế này là thời hạn tối đa, theo ngày làm việc, tính từ thời điểm Bộ phận một cửa nhận đủ hồ sơ hợp lệ và cấp phiếu biên nhận hồ sơ.

## **Chương II**

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

**Điều 6. Cách thức tra cứu thủ tục, hoàn chỉnh và nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa, nhận kết quả giải quyết**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu, tra cứu thủ tục hành chính nêu tại Điều 4 Quy chế có thể xem trên bảng niêm yết công khai tại trụ sở Sở Tư pháp, hoặc liên hệ trực tiếp tại Bộ phận một cửa để được hướng dẫn, hoặc truy cập các website sau để thực hiện.

a) Truy cập website của Sở Tư pháp (địa chỉ: <http://stp.khanhhoa.gov.vn>), sau đó chọn chuyên mục “Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa” (hoặc vào trực tiếp địa chỉ: <http://tthc.stp.khanhhoa.gov.vn>) để tra cứu thông tin thủ tục và tải các biểu mẫu, tài liệu cần thiết.

b) Truy cập website cải cách hành chính tỉnh (địa chỉ: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>), sau đó chọn chuyên mục “NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN” và chọn cơ quan Sở Tư pháp để tra cứu thông tin thủ tục, tải các biểu mẫu, tài liệu cần thiết.

2. Sau khi hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục, tổ chức, cá nhân liên hệ nộp hồ sơ theo quy định trực tiếp tại Bộ phận một cửa của Sở, đóng phí, lệ phí (nếu có) và nhận phiếu biên nhận hồ sơ.

3. Trường hợp nộp hồ sơ qua đường bưu điện (đối với các hồ sơ, thủ tục có quy định gửi hồ sơ qua đường bưu điện), tổ chức, cá nhân ghi rõ địa chỉ nơi nhận là “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Sở Tư pháp Khánh Hòa”.

4. 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.stp.khanhhoa.gov.vn>, vào mục “Tài khoản công dân” và chọn “Đăng ký tài khoản” để tạo tài khoản đăng nhập cho cá nhân, tổ chức.

Hoặc truy cập địa chỉ: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>, chọn chuyên mục “Tra cứu thủ tục mức độ 3”, chọn cơ quan Sở Tư pháp, sau đó tạo tài khoản đăng nhập như trên.

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 thực hiện; 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 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 dưới dạng file điện tử (có số biên nhận và mã vạch) vào tài khoản của tổ chức, cá nhân. Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì gửi thông tin hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ 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.

#### 5. 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, jpeg bao gồm: các loại đơn, tờ khai, khai trình, văn bản đề nghị, đề án, điều lệ, dự thảo quy chế...

b) Các tài liệu, biểu mẫu phải gửi dưới dạng pdf, tif, jpeg: bản sao (có hoặc không có chứng thực) tùy theo thành phần hồ sơ quy định như: Quyết định, biên bản, các loại giấy chứng nhận, giấy phép, giấy đăng ký hoạt động, giấy xác nhận, sơ yếu lý lịch, lý lịch tư pháp, văn bản thỏa thuận, hợp đồng, hộ chiếu, chứng minh nhân dân, hộ khẩu, văn bằng, chứng chỉ, thẻ công chứng viên, thẻ luật sư,...

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 có thể liên hệ với Bộ phận một cửa để được hướng dẫn và thực hiện theo hướng dẫn.

#### 6. Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

a) Đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa:

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 đến Bộ phận một cửa xuất trình phiếu biên nhận (trường hợp giấy biên nhận bị thất lạc, hư hỏng thì xuất trình chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu) để nhận kết quả giải quyết.

Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng hình thức chuyển phát nhanh qua đường bưu điện đối với thủ tục cấp bản sao giấy tờ hộ tịch từ sổ hộ tịch có yếu tố nước ngoài và cấp phiếu lý lịch tư pháp khi nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa.

b) Đối với trường hợp nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet:

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 (hồ sơ giấy theo quy định hiện hành), nộp tại Bộ phận một cửa, đóng phí, lệ phí (nếu có) theo quy định và nhận kết quả giải quyết.

c) Trường hợp, tổ chức, cá nhân tra cứu trên Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp nhận thấy hồ sơ đã được giải quyết thì có thể mang phiếu biên nhận đến Bộ phận một cửa nhận kết quả giải quyết mà không phải chờ đến ngày hẹn trả kết quả.

**Điều 7. Nguyên tắc, quy trình tiếp nhận hồ sơ, phối hợp xử lý và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tư pháp**

1. Khi tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết hồ sơ, thì tùy từng trường hợp cụ thể, cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

a) Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa:

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

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần bằng phiếu hướng dẫn (trừ trường hợp phát sinh tình tiết mới), trong đó ghi rõ tài liệu, giấy tờ hiện có và còn thiếu, nội dung chưa phù hợp và cách thức điều chỉnh, bổ sung cho đúng quy định.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì cấp phiếu biên nhận hồ sơ; nhập thông tin vào phần mềm một cửa, chuyển thông tin và hồ sơ cho phòng chuyên môn có liên quan.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ điện tử qua Cổng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa:

- Bộ phận một cửa chủ động phối hợp với phòng chuyên môn liên quan kiểm tra, hướng dẫn hoàn chỉnh hồ sơ nếu thấy cần thiết. Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, gửi phiếu biên nhận hồ sơ vào tài khoản của tổ chức, cá nhân ngay trong ngày làm việc, nhập thông tin vào phần mềm một cửa, chuyển hồ sơ điện tử cho phòng chuyên môn có liên quan.

- Báo cáo lãnh đạo Sở đồng thời thông báo cho phòng chuyên môn về hồ sơ sắp hết hạn trước 02 ngày để đơn vị chủ động giải quyết.

## 2. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn thuộc Sở:

a) Phối hợp với Bộ phận một cửa trong việc hướng dẫn, kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp hồ sơ nộp bằng đường điện tử mà giữa phòng chuyên môn với Bộ phận một cửa có ý kiến khác nhau thì Bộ phận một cửa báo cáo lãnh đạo Sở quyết định.

b) 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, nêu rõ lý do, kèm theo hồ sơ, chuyển cho Bộ phận một cửa để trả lại cho tổ chức, cá nhân.

c) 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, ngoại trừ trường hợp sau khi bổ sung có phát sinh tình tiết mới phải xác minh theo quy định pháp luật. Thời gian công dân thực hiện bổ sung hồ sơ không tính vào tổng thời gian giải quyết.

d) Phòng chuyên môn báo cáo Lãnh đạo Sở và thông báo cho Bộ phận một cửa danh sách hồ sơ có khả năng không thể giải quyết đúng hạn trước 1/2 ngày để Bộ phận một cửa niêm yết tại Bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp; thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết và có văn bản xin lỗi, trong đó nêu rõ lý do, hẹn lại chính xác thời gian trả kết quả.

## 3. Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân:

a) Trường hợp nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa:

Bộ phận một cửa trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, bảo đảm chính xác, kịp thời; đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo quy định; thu phiếu biên nhận, phí, lệ phí (nếu có); chuyển hồ sơ lưu cho phòng chuyên môn có liên quan và cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử.

Trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành

chính bằng hình thức chuyển phát nhanh thì công chức tại Bộ phận một cửa chuyển kết quả cho Bưu điện để chuyển trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Trường hợp nộp hồ sơ điện tử trực tuyến qua mạng Internet:

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 và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; chuyển hồ sơ lưu cho phòng chuyên môn liên quan, cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử.

**Điều 8. Trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông giữa Sở Tư pháp với các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Đối với các hồ sơ thủ tục được thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông hoặc hồ sơ cần ý kiến tham gia của các cơ quan, đơn vị khác, sau khi tiếp nhận và xử lý các nội dung thuộc trách nhiệm của mình, Sở Tư pháp 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 nêu rõ nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân, danh mục tài liệu thành phần của hồ sơ, số hồ sơ, thời hạn hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thời hạn đề nghị cơ quan, đơn vị liên quan xử lý và gửi lại kết quả. Phòng chuyên môn giúp Lãnh đạo Sở 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 Sở Tư pháp 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 Sở Tư pháp trước ngày hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ít nhất 01 ngày để Sở Tư pháp thông báo cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị liên quan 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 Sở Tư pháp, việc chuyển hồ sơ, xử lý và nhận lại kết quả giải quyết thực hiện theo quy định, quy chế do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp**

1. Kiện toàn tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa; sắp xếp, bố trí nhân sự phù hợp để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo phương án thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại đã được duyệt tại Đề án số 1641/QĐ-UBND ngày 05/7/2013 của UBND tỉnh.

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; trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; thực hiện chế độ, chính sách theo đúng quy định.

3. Chỉ đạo 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 Trang thông tin điện tử của Sở. Tiếp tục phối hợp với cơ quan Bưu điện mở rộng phạm vi triển khai phương thức chuyển phát nhanh nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc cho đội ngũ 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, cách thức tra cứu, hoàn chỉnh, nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận một cửa.

Chỉ đạo cán bộ, công chức thuộc Bộ phận một cửa cũng như các phòng, đơn vị trực thuộc tích cực giới thiệu, hướng dẫn, khuyến khích việc thực hiện thủ tục trực tuyến mức độ 3 khi người dân, tổ chức đến liên hệ công việc, giải quyết thủ tục tại Bộ phận một cửa hoặc các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc. Đồng thời, tranh thủ tuyên truyền, phổ biến trong các hoạt động chung của ngành, đoàn thể, cơ quan, đơn vị.

6. Thường xuyên chỉ đạo 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. Tổ chức thực hiện**

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.

Trường hợp danh mục thủ tục hành chính quy định tại Phụ lục thay đổi không làm thay đổi nội dung Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc, tổ chức, cá nhân và cán bộ,

công chức kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để tham mưu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

  
Nguyễn Chiến Thắng