

Số: 18 /2020/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 04 tháng 9 năm 2020

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội**

### ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

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

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ – CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 13/TTr-VP ngày 23 tháng 4 năm 2020,*

### QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2020 và thay thế Quyết định số 07/2016/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thành phố Hà Nội.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản, Bộ Tư pháp;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND TP;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- VP UBND TP: C/PVP UBND TP;
- Các phòng Chuyên viên, HC-TC;
- Công TTĐT UBND TP;
- Công báo,
- Lưu: VT, KSTTHC (Nga). ✓

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



Nguyễn Văn Sửu

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 18 /2020/QĐ-UBND ngày 04 tháng 9 năm 2020 của UBND thành phố Hà Nội)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy định này quy định về việc tổ chức, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; chức năng của Công dịch vụ công trực tuyến Thành phố và Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố; các biểu mẫu trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; biểu mẫu, công cụ, cách thức thực hiện đánh giá giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị trên địa bàn thành phố Hà Nội.

2. Quy định này không điều chỉnh việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa quốc gia của Cục Hải quan Thành phố quy định tại Luật Hải quan; của Bộ Tư lệnh Thủ đô cùng các đơn vị trực thuộc Bộ Tư lệnh Thủ đô theo quy định của Bộ Quốc phòng.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các cơ quan có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính
  - a) Các Sở, cơ quan tương đương Sở, Ban quản lý các Khu công nghiệp và Chế xuất Hà Nội, Ban dân tộc Hà Nội (sau đây gọi tắt là sở);
  - b) Các tổ chức hành chính trực thuộc Sở (sau đây gọi tắt là Đơn vị cấp 2 thuộc sở);
  - c) Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện);
  - d) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã);

đ) Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã theo quy định của Quyết định số 10/2018/QĐ-UBND ngày 07/5/2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc ban hành Quy định việc áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong cung ứng dịch vụ công tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã tại thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là Quyết định số 10/2018/QĐ-UBND).

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là công dân).

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao hoặc ủy quyền giải quyết các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; các doanh nghiệp cung ứng các dịch vụ liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

5. Khuyến khích các cơ quan trực thuộc ngành dọc của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố Hà Nội áp dụng quy định này.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện thủ tục hành chính là thước đo để đánh giá về chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền.

2. Thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời đúng theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định của pháp luật và của Thành phố; ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, việc đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và của Thành phố.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 4. Tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính các cấp**

1. Tại cấp Thành phố

Giám đốc, Thủ trưởng các Sở; Ban Quản lý khu công nghiệp và chế xuất; Ban dân tộc; các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã theo quy định tại Quyết định số 10/2018/QĐ-UBND ngày 07/5/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội quyết định việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) thuộc Văn phòng hoặc phòng Hành chính - Tổ chức (sau đây gọi chung là Văn phòng) cơ quan đó và giao lãnh đạo Văn phòng của cơ quan đó làm người đứng đầu Bộ phận.

## 2. Tại cấp huyện

Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định việc thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện và giao lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện làm người đứng đầu Bộ phận.

## 3. Tại cấp xã

Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thành lập Bộ phận Một cửa và giao một lãnh đạo của Ủy ban nhân dân là người đứng đầu Bộ phận.

## **Điều 5. Xây dựng phương án nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Văn phòng các đơn vị: Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; Ban Quản lý khu công nghiệp và chế xuất; các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã theo quy định tại Quyết định số 10/2018/QĐ-UBND ngày 07/5/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội căn cứ quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về tiêu chuẩn, điều kiện cũng như hướng dẫn của Sở Nội vụ về chức năng, nhiệm vụ, vị trí việc làm, tình hình sử dụng biên chế, phương thức phân công và điều kiện thực tế của đơn vị mình để hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị chuyên môn của đơn vị xây dựng phương án nhân sự (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể và thời gian cử dự kiến) gửi Văn phòng tổng hợp danh sách và trình lãnh đạo đơn vị ký quyết định phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Trường hợp có từ 02 phòng, ban chuyên môn trở lên có số lượng thủ tục hành chính giao dịch không nhiều (theo xác định của từng đơn vị), hoặc thủ tục hành chính không phát sinh thường xuyên (hồ sơ theo đợt) thì Văn phòng (hoặc phòng hành chính-tổ chức) các đơn vị tham mưu lãnh đạo đơn vị quyết định việc cử cán bộ, công chức của một trong số các phòng, ban chuyên môn đó thực hiện việc tiếp nhận hoặc chủ trì, phối hợp các phòng, ban liên quan thống nhất cử công chức của 01 đơn vị để làm nhiệm vụ tiếp nhận thủ tục hành chính của các đơn vị tại Bộ phận Một cửa. Việc thống nhất phải thể hiện bằng quy chế phối hợp giữa các đơn vị với nhau và có sự đồng ý phê duyệt của lãnh đạo cơ quan đó.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện phối hợp với Phòng Nội vụ căn cứ tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP; hướng dẫn của Sở Nội vụ về biên chế, chế độ chính sách, vị trí việc làm cho cán bộ, công chức và điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương hướng dẫn các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện xây dựng phương án nhân sự (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể và thời gian cử dự kiến) gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cùng cấp.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp danh sách trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt theo quy định.

Trường hợp có từ 02 phòng, ban chuyên môn trở lên có số lượng thủ tục hành chính giao dịch không nhiều (dưới 50 hồ sơ/năm) hoặc thủ tục hành chính không phát sinh thường xuyên (hồ sơ theo đợt) thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có liên quan thống nhất cử công chức của 01 phòng, ban chuyên môn này làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của các đơn vị tại Bộ phận Một cửa. Việc thống nhất này phải thể hiện bằng quy chế phối hợp giữa các đơn vị, báo cáo lãnh đạo UBND cấp huyện xem xét, phê duyệt.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phê duyệt danh sách cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đơn vị đối với các cán bộ, công chức thuộc các chức danh cán bộ, công chức cấp xã theo quy định tại Luật cán bộ, công chức trên cơ sở vị trí việc làm và tình hình cụ thể tại đơn vị.

4. Tiêu chuẩn của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa được xác định theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

5. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức của các phòng, ban chuyên môn được cử đến Bộ phận Một cửa các cấp là 24 tháng, trừ trường hợp có quy định khác nhưng phải đảm bảo đủ 06 tháng và tối đa không quá 24 tháng.

**Điều 6. Mọi quan hệ công tác giữa Bộ phận Một cửa các cấp với các cơ quan chuyên môn cử công chức đến làm việc.**

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các đơn vị là người trực tiếp điều hành đối với mọi hoạt động tại Bộ phận; quản lý về thời gian làm việc, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thời gian được cử đến làm việc; xem xét, xử lý về tiến độ, chất lượng giải quyết các công việc, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

Tên gọi chung của Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các đơn vị là Trưởng bộ phận Một cửa.



2 Các phòng, ban chuyên môn của đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận trong sinh hoạt chuyên môn, sinh hoạt đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng và kỷ luật.

3 Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các đơn vị và trưởng các phòng, ban chuyên môn của đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xây dựng quy chế phối hợp trong việc quản lý, điều động, phân công công việc; khen thưởng, xử lý kỷ luật đối với các cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

4. Việc thực hiện thu phí, lệ phí; quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các đơn vị được thống nhất trên cơ sở quy chế làm việc chung của đơn vị và theo hướng dẫn của Sở Tài chính.

**Điều 7. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Người đứng đầu Bộ phận Một cửa; cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp**

1. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục được áp dụng đối với Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp; cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các đơn vị quy định tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 2 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

2. Chế độ bồi dưỡng: Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp; cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa các đơn vị hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố;

Ngoài chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố, Thủ trưởng các đơn vị quyết định mức bồi dưỡng khác (nếu có) trên cơ sở điều kiện, thẩm quyền, khả năng của đơn vị mình.

3. Trang phục:

Năm đầu tiên được cấp: 02 bộ xuân hè và 02 bộ thu đông /01 người.

Năm thứ hai trở đi được cấp: 01 bộ xuân hè và 01 bộ thu đông /01 người.

Mẫu trang phục tại Bộ phận Một cửa do Thủ trưởng đơn vị tự quyết định, bảo đảm phù hợp với ngành, lĩnh vực và truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc; Đối với UBND các quận, huyện, thị xã khuyến khích việc thực hiện mẫu trang phục thống nhất trên địa bàn.

Bộ phận Một cửa các cấp trên toàn Thành phố mặc trang phục thống nhất vào ngày thứ 2 và ngày thứ 6 hàng tuần. Thời gian còn lại thực hiện theo quy định của từng đơn vị.

4. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp, hợp tác xã theo quy định tại Quyết định số 10/2018/QĐ-UBND ngày 07/5/2018

của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội và các đơn vị quy định tại khoản 5 Điều 2 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này được thực hiện theo quyết định của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và phù hợp với quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Bố trí địa điểm, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa.**

1. Việc bố trí địa điểm của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Trường hợp bố trí nhiều địa điểm thì việc tổ chức thực hiện tại các địa điểm đều phải đảm bảo tuân thủ các quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông như nhau; các cá nhân, tổ chức không bị hạn chế trong việc lựa chọn địa điểm giao dịch khi thực hiện các thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các địa điểm này đều chịu sự quản lý, điều hành thống nhất của người đứng đầu Bộ phận Một cửa của đơn vị.

2. Các đơn vị tùy thuộc vào điều kiện thực tế để bố trí diện tích của Bộ phận Một cửa phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết hàng ngày tại Bộ phận; đảm bảo tối thiểu đủ 03 khu vực: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng từng lĩnh vực khác nhau và khu vực ngồi chờ cho công dân đến giao dịch.

Không gian giao tiếp giữa cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa với công dân đến giao dịch được thiết kế hợp lý, đảm bảo việc giao tiếp thuận tiện, vệ sinh, minh bạch và thân thiện; Khuyến khích các đơn vị đảm bảo bố trí diện tích từ 40m<sup>2</sup> đến 80m<sup>2</sup> hoặc hơn và dành 50% diện tích của Bộ phận để bố trí nơi ngồi chờ cho công dân đến giao dịch và phải bố trí, có chỉ dẫn về địa điểm để xe, các công trình phụ trợ để công dân đến giao dịch được biết.

3. Bộ phận Một cửa các đơn vị thực hiện việc bố trí trang thiết bị theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, đảm bảo một số các trang thiết bị phụ trợ như nước uống, quạt mát, điều hòa, cây xanh phục vụ công dân khi đến giao dịch; Khuyến khích xây dựng các mô hình Bộ phận Một cửa thân thiện, xanh, sạch, đẹp, văn minh phù hợp với đặc điểm, tình hình và khả năng của đơn vị.

4. Việc trang trí tại Bộ phận Một cửa các đơn vị phải đảm bảo thực hiện theo nghi thức công sở, trang trọng và hợp lý.

a) Biển hiệu tên gọi theo mẫu chung thống nhất, được in trên nền đỏ, chữ vàng, loại chữ in hoa có dấu, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ Time New Roman, cỡ chữ tùy thuộc vào kích thước đơn vị bố trí cho phù hợp với không gian tại đơn vị và treo tại vị trí trên cửa ra vào, cụ thể như sau: **“BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH”**

b) Khẩu hiệu chung: **“SÓNG VÀ LÀM VIỆC THEO PHÁP LUẬT”**, được in trên nền đỏ, chữ vàng, loại chữ in hoa có dấu, kiểu chữ đứng, đậm, phong chữ

Time New Roman, cỡ chữ tùy thuộc vào kích thước đơn vị bố trí cho phù hợp với không gian tại đơn vị, treo tại vị trí cao, trang trọng.

c) Ngoài ra, các đơn vị có thể bổ sung thêm các khẩu hiệu khác phù hợp với không gian cảnh quan chung tại Bộ phận Một cửa và nội dung không trái với các quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa.**

1. Ngày làm việc: Bộ phận Một cửa các đơn vị làm việc vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định). Việc tổ chức làm việc vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Quyết định số 05/2017/QĐ- UBND ngày 28/02/2017 của UBND Thành phố.

2. Thời gian làm việc: 08 giờ/01 ngày. Cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có quyền quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn thời gian nêu trên.

b) Thời gian còn lại trong các buổi làm việc được bố trí để làm công tác sắp xếp và bàn giao, luân chuyển hồ sơ.

### **Điều 10. Các nội dung công khai tại Bộ phận Một cửa các cấp.**

Việc công khai tại bộ phận Một cửa bảo đảm thực hiện đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung) và Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng chính phủ.

Người đứng đầu bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm công khai đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa: các thủ tục hành chính; hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính; Quyết định công bố thủ tục hành chính bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản giấy theo quy định; công khai thông tin đường dây nóng của đơn vị bao gồm: số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của đơn vị và đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của đơn vị theo Quyết định phê duyệt danh sách cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền để tiếp nhận các thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức; danh sách về họ, tên, chức danh, lĩnh vực được giao tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng



đầu và cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại đây để người dân biết.

Khuyến khích các hình thức công khai khác như: in mặt sau giấy tiếp nhận và hện trả kết quả; tại bàn viết hồ sơ; trên hệ thống mạng điện tử phục vụ nhân dân hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định.

### **Chương III**

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

### **Điều 11. Công bố, công khai thủ tục hành chính.**

1. Thủ tục hành chính phải được công bố theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng chính phủ.

Các sở, cơ quan tương đương sở trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ và quy định của pháp luật thường xuyên rà soát, xây dựng dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính hoặc xây dựng dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính được quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố có trách nhiệm xem xét, đánh giá chất lượng dự thảo Quyết định công bố. Quy trình công bố thủ tục hành chính bảo đảm thực hiện đúng quy định tại Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng chính phủ.

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 ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Đối với các thủ tục hành chính liên thông giữa các sở, ban, ngành với nhau; giữa các sở, ban, ngành với Ủy ban nhân dân các cấp; giữa Ủy ban nhân dân các cấp với nhau hoặc giữa các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp với các đơn vị tại Điểm đ Khoản 1 Điều 2 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này thì đơn vị chủ trì xây dựng dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính liên thông là các sở chuyên ngành quản lý lĩnh vực của đơn vị dự kiến giao là đầu mối tiếp nhận thủ tục hành chính.

2. Căn cứ Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, các sở, ban, ngành thuộc Thành phố 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 của đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố 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 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quy định này.

## **Điều 12. Xây dựng quy trình nội bộ và quy trình điện tử**

1. Các sở, ban, ngành của Thành phố có trách nhiệm xây dựng quy trình nội bộ đối với việc giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình; thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực quản lý thực hiện tại Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn Thành phố.

Nội dung quy trình nội bộ phải đảm bảo theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ. Phòng kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ theo quy định.

2. Trên cơ sở quy trình nội bộ đã được phê duyệt, các sở, ban, ngành của Thành phố phải thực hiện ngay việc thiết lập quy trình điện tử để chuyển đổi vào phần mềm của Hệ thống thông tin điện tử một cửa dùng chung 3 cấp của Thành phố theo Kế hoạch của Ủy ban nhân dân Thành phố và chịu trách nhiệm về nội dung của quy trình điện tử này.

## **Điều 13. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính**

1. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Khi thực hiện hướng dẫn trực tiếp cho công dân tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Thành phố, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính chỉ được hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung một lần đầy đủ, chính xác đối với những hồ sơ chưa đầy đủ về thành phần hồ sơ, tài liệu, thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

3. Ủy ban nhân dân Thành phố thiết lập và quản lý hệ thống tổng đài chung của Thành phố để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên phạm vi toàn thành phố. Hệ thống này kết nối tới cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc Thành phố; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố.

Các Sở, cơ quan tương đương Sở xây dựng, lập Bộ câu hỏi kèm giải đáp việc thực hiện thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị mình để thực hiện hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức; gửi 01 bộ tới Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, phục vụ chuyên mục hỏi – đáp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Thành phố, Cổng thông tin điện tử của Thành phố.

Sau khi tiếp nhận điện thoại qua hệ thống tổng đài, tổng đài viên hoặc hệ thống tổng đài tự động chuyển tới cán bộ, công chức của Bộ phận Một cửa các đơn vị để trả lời các nội dung hướng dẫn liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính.

4. Việc thực hiện hướng dẫn thủ tục hành chính qua bộ hồ sơ mẫu và video hướng dẫn do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định trên cơ sở đề xuất lựa chọn của các sở đối với các thủ tục phổ biến, số lượng hồ sơ phát sinh lớn và cần thiết phải có hướng dẫn chi tiết.

**Điều 14. Yêu cầu đối với lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính.**

1. Bộ phận Một cửa thực hiện lưu trữ các thông tin liên quan đến việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố, có thể in ra và bảo đảm tra cứu được phục vụ công tác lưu trữ và kiểm tra theo yêu cầu.

2. Các cơ quan chuyên môn thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính hoặc cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết trong trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được in từ Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố hoặc bản giấy trong trường hợp chưa vận hành Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố.

**Điều 15. Xây dựng quy chế phối hợp giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là Quy chế phối hợp).**

Việc giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

1. Để thực hiện tốt việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị tham gia trong việc giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức, đồng thời xác định trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị tham gia vào việc giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng Quy chế phối hợp theo hướng tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc luân chuyển hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết.

Quy chế phối hợp phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp; cách thức, hồ sơ luân chuyển (rút gọn hoặc sử dụng hồ sơ điện tử); trách nhiệm giải quyết và phối hợp của các đơn vị tham gia; thời gian luân chuyển hồ sơ, phương pháp thu phí, lệ phí (nếu có).

2. Cơ quan chủ trì thực hiện xây dựng Quy chế phối hợp được xác định như sau:

a) Đối với công việc liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp thì cơ quan nào được giao nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận hồ sơ hành chính trong quy trình liên thông sẽ là cơ quan có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, ban hành.

b) Đối với công việc của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan hành chính các cấp thì cơ quan chủ quản chuyên ngành

của cơ quan được giao nhiệm vụ đầu mỗi tiếp nhận hồ sơ hành chính trong quy trình liên thông sẽ là cơ quan có trách nhiệm chủ trì xây dựng, ban hành Quy chế phối hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành, trừ trường hợp cơ quan chủ trì được giao hoặc thỏa thuận giữa các đơn vị liên quan thống nhất khác.

**Điều 16. Tổ chức việc thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, trình phê duyệt kết quả và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa**

1. Việc tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, trình phê duyệt kết quả và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được thực hiện tại tất cả các đơn vị trên cơ sở bảo đảm các tiêu chuẩn về điều kiện thực hiện quy định tại Điều 6 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

2. Về số lượng, danh mục thủ tục hành chính thực hiện toàn bộ quy trình tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định của pháp luật, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố.

3. Các cơ quan, đơn vị xác định danh mục các thủ tục hành chính thực hiện toàn bộ quy trình tại Bộ phận Một cửa của đơn vị mình trên cơ sở ý kiến thẩm định, thống nhất của các cơ quan chuyên môn liên quan, gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, phê duyệt danh mục các thủ tục hành chính thực hiện toàn bộ quy trình.

**Điều 17. Yêu cầu đối với việc sử dụng biểu mẫu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và theo dõi quá trình thực hiện thủ tục hành chính phải thực hiện đủ các bước, quy trình đã xác định trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố nhằm đảm bảo việc theo dõi quá trình thao tác.

3. Việc sử dụng biểu mẫu bằng bản giấy được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các trường hợp sau:

a) Khi Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố có sự cố chưa kịp thời khắc phục được thì việc sử dụng biểu mẫu giấy được thực hiện trong thời gian chờ khắc phục sự cố.

Trong trường hợp này, sau khi khắc phục xong Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố thì cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện phải nhập thông tin cần thiết để đảm bảo việc theo dõi liên tục;

b) Công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Trường hợp này, các mẫu biểu trừ biểu mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và Sổ theo dõi hồ sơ được in từ Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố và chuyển cho công dân theo quy định.

c) Sổ theo dõi hồ sơ được in từ Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý nhằm phục vụ công tác kiểm tra hoặc báo cáo (nếu cần); Các thông tin liên quan đến quá trình thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính phải được lưu trữ trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố và đảm bảo truy xuất khi có yêu cầu.

#### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH; XỬ LÝ THÔNG TIN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ; CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG VÀ QUY TRÌNH XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

#### **Điều 18. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tất cả các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội đều phải tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị cũng như theo dõi, tổng hợp việc đánh giá tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc thông qua các phương thức thu nhận thông tin đánh giá quy định tại khoản 1 Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Việc lấy ý kiến đánh giá được thực hiện đối với các cá nhân, tổ chức có giao dịch thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị.

3. Đối tượng được đánh giá trong việc giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

a) Các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4. Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được sử dụng là một trong những tiêu chuẩn phục vụ các công tác sau:



a) Để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đồng thời là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố;

b) Xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

c) Là cơ sở để đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức theo các mức độ: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, Hoàn thành tốt nhiệm vụ, Hoàn thành nhưng còn hạn chế về năng lực; Không hoàn thành nhiệm vụ theo quy định của Luật cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định số 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 của Chính phủ về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức (đã được sửa đổi, bổ sung);

d) Ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động;

đ) Xây dựng phương án cải tiến, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

5. Điểm các chỉ số đánh giá được Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố tổng hợp và tích hợp trên Cổng dịch vụ công của Thành phố. Trên cơ sở tổng hợp và công khai các chỉ số, Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện việc xếp hạng các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các cấp trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 19. Trách nhiệm các đơn vị trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý các phản ánh kiến nghị liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính và quy định hành chính.**

1. Bộ phận Một cửa của các đơn vị có trách nhiệm phối hợp với đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của đơn vị mình trong việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính theo quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ và Nghị định số 92/2017NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính Phủ.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận thông qua phiếu đánh giá được xử lý như sau:

a) Hàng tháng, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa các đơn vị trên toàn Thành phố tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh, đánh giá theo phạm vi các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp.

Sau khi phân loại, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính theo quy định tại Nghị

định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính Phủ; theo dõi và tổng hợp kết quả giải quyết theo quy định.

b) Đối với những phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy trình, thủ tục, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết thì các cơ quan chuyên môn nghiên cứu, đề xuất các giải pháp (nếu có), báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết theo quy định.

c) Đối với những phản ánh, kiến nghị liên quan đến công khai thông tin thủ tục hành chính, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, việc chậm trễ, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính, các chi phí không chính thức trong giải quyết thủ tục hành chính, việc bố trí trụ sở, cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa, chất lượng dịch vụ công trực tuyến thì Bộ phận Một cửa có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính báo cáo lãnh đạo đơn vị và có biện pháp khắc phục, xử lý theo quy định.

d) Hàng quý, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về kết quả đánh giá và kết quả của việc khắc phục, chấn chỉnh, xử lý các vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (tổng hợp trong báo cáo quý về công tác kiểm soát thủ tục hành chính).

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm:

1. Tổ chức triển khai áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật và Quy định này.

2. Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và Quy định này.

3. Ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa thuộc trách nhiệm quản lý.

4. Tổ chức hướng dẫn và tư vấn miễn phí cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo công khai, minh bạch, khách quan, kịp

thời, chính xác, không gây phiền hà trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định pháp luật. Thực hiện công khai thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

5. Phê duyệt danh sách công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng tiêu chuẩn và điều kiện theo quy định.

6. Tổ chức và tạo điều kiện để công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tổ chức.

7. Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính đảm bảo hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác.

8. Thông tin, tuyên truyền để các nhân, tổ chức biết về việc tổ chức thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật về các phản ánh, kiến nghị, góp ý liên quan.

9. Hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị mình và cấp dưới trực thuộc theo thẩm quyền.

10. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

11. Bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong dự toán ngân sách theo quy định về ngân sách nhà nước.

12. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

13. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật và của Thành phố.

**Điều 21. Nhiệm vụ của Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp.**

1. Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại đơn vị theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, Quy định này và quy chế tổ chức hoạt động Bộ phận Một cửa của đơn vị.

2. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp và các cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền.

3. Tổ chức triển khai và kịp thời có biện pháp bảo đảm an toàn thông tin trong việc vận hành Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố.

4. Chỉ đạo, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định tại Quy định này để xảy ra các vi phạm liên quan đến hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

5. Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức; khối lượng, chất lượng và tiến độ hoàn thành nhiệm vụ được giao.

6. Thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

## **Điều 22. Trách nhiệm cụ thể của một số cơ quan, đơn vị**

### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố:**

a) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; việc triển khai thiết lập và hoạt động của Bộ phận Một cửa các đơn vị; việc đánh giá thực hiện thủ tục hành chính; tổ chức triển khai và xây dựng các quy chế, quy định liên quan đến việc vận hành Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố; định kỳ tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các vướng mắc; tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

b) Theo dõi, đôn đốc việc các sở, ban, ngành rà soát, trình Ủy ban nhân dân Thành phố công bố thủ tục hành chính theo quy định, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, xử lý trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chậm trễ trong tham mưu, trình công bố thủ tục hành chính.

c) Tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức theo ngành dọc đặt tại Thành phố tham mưu giúp UBND Thành phố chỉ đạo việc phối hợp tổ chức giải quyết thủ tục hành chính trong trường hợp cơ quan có thẩm quyền lựa chọn các thủ tục hành chính thuộc ngành dọc được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp Thành phố, cấp huyện, cấp xã, bảo đảm thống nhất, hiệu quả.

d) Tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

e) Hướng dẫn các sở, ban, ngành trong việc phân loại, rà soát các thủ tục hành chính, đánh giá mức độ phù hợp và đề xuất thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo hướng dẫn tại Điều 28 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ;

f) Chủ trì thiết lập, quản lý và vận hành; xây dựng quy chế phối hợp khai thác, sử dụng đối với Hệ thống tổng đài dùng chung của Thành phố để hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính trên phạm vi toàn thành phố.

## 2. Sở Nội vụ:

a) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính hướng dẫn về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp theo quy định;

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc hướng dẫn các đơn vị thực hiện bố trí, kiện toàn về nhân sự Bộ phận Một cửa các cấp;

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông cùng các sở, ban, ngành liên quan hướng dẫn việc lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử.

## 3. Sở Tài Chính:

Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố việc bảo đảm kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Hướng dẫn việc thực hiện chế độ thu, chi liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng dịch vụ công Thành phố.

## 4. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố các nội dung, giải pháp đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Thực hiện việc quản lý, nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin và các công nghệ phụ trợ đảm bảo việc vận hành các hệ thống phục vụ việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố thông suốt, nhanh chóng và đảm bảo tính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị;

## 5. Sở Khoa học và Công nghệ:

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, cải tiến việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO hiện hành trong việc giải quyết các công việc của cá nhân, tổ chức tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố;



b) Hướng dẫn các đơn vị trong việc áp dụng các nguyên tắc khi thực hiện xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 23. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được bố trí trong tổng kinh phí chi thường xuyên hàng năm của từng cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Kinh phí đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thuê trụ sở Bộ phận Một cửa, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về đầu tư công, về đấu thầu, về xây dựng, công nghệ thông tin và pháp luật khác có liên quan.

3. Kinh phí thực hiện của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác do cơ quan, tổ chức đó tự bảo đảm.


4. Ủy ban nhân dân Thành phố được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý. Khuyến khích việc xã hội hóa trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **Điều 24. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị cùng với kết quả đánh giá thực hiện thủ tục hành chính là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức, người lao động.

2. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức, cá nhân thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố./. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



**Nguyễn Văn Sửu**

