

Số: 3555/QĐ-BQL

Hải Phòng, ngày 18 tháng 7 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động  
của Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng**

**TRƯỞNG BAN BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ HẢI PHÒNG**

Căn cứ 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 08/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số Điều 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;

Căn cứ Quyết định số 1329/QĐ-TTg ngày 19/9/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 17/2023/QĐ-UBND ngày 21/6/2023 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng;

Căn cứ Thông tư 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 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 664/QĐ-BQL ngày 05/3/2019 Quyết định về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

**Điều 3.** Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ liên quan, Tổ trưởng Tổ kiểm soát thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND TP (để b/c);
- Sở Nội vụ (để b/c);
- Lãnh đạo Ban;
- Công TTĐT BQL;
- Lưu: VP/BQL.



**TRƯỞNG BAN**

**Lê Trung Kiên**

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa**

**Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 3555/QĐ-BQL ngày 18 / 7 / 2023*

*của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng)*

### **Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về quy trình thực hiện cơ chế một cửa, tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này được áp dụng đối với các cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng (Ban Quản lý) và các tổ chức, cá nhân, các nhà đầu tư, doanh nghiệp (doanh nghiệp) có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **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.

2. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 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 doanh nghiệp.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa**

1. Lấy sự hài lòng của doanh nghiệp, là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức Ban Quản lý.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp theo cơ chế một cửa được quản lý tập trung, thống nhất

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, minh bạch, công khai, và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng có thẩm quyền.

4. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho doanh nghiệp ngoài quy định của pháp luật.

5. Cán bộ, công chức Ban Quản lý có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

6. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam về thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Ban Quản lý không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở doanh nghiệp lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử, thay đổi, xoá, huỷ, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của doanh nghiệp hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

e) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

f) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu doanh nghiệp bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hoá công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Doanh nghiệp có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ, chứng minh hành vi

vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức các phòng có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền, dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức các phòng có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

f) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức các phòng có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo qui định của pháp luật.

## **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính**

### **1. Quyền:**

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Đối với các TTHC một phần);

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **2. Trách nhiệm:**

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm Giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả; (Đối với các TTHC một phần)

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các Khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

## **Chương II. TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **Điều 7. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng quyết định thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Ban Quản lý.

Cơ sở vật chất, trụ sở, trang thiết bị, máy móc, kỹ thuật của Bộ phận Một cửa tại Ban Quản lý do Ban Quản lý bảo đảm.

### **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

#### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản Danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Quy chế này;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với phòng liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho doanh nghiệp đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### **2. Quyền hạn**

a) Đề nghị các phòng liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các phòng liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các phòng có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp; đôn đốc các phòng xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Quản lý, đề xuất Lãnh đạo Ban nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

d) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa**

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Ban, Chánh Văn phòng về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Đôn đốc các Phòng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng thời gian và quy định; báo cáo, đề xuất với Lãnh đạo Ban, Tổ trưởng Tổ kiểm soát thủ tục hành chính biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa, từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với Lãnh đạo Ban cử người thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Giao nhiệm vụ công chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Chủ động đề nghị Lãnh đạo Ban, Chánh Văn phòng cử cán bộ, công chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng cường khi công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

6. Công khai tại trụ sở họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

### **Điều 10. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa trực thuộc Văn phòng Ban quản lý;
2. Bộ phận Một cửa có Trưởng Bộ phận và chuyên viên.

3. Trưởng Bộ phận Một cửa do một Phó Chánh Văn phòng đảm nhận, cán bộ chuyên trách, nhân viên làm việc tại Bộ phận Một cửa phải là người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao.

4. Khi cần thiết, Trưởng Bộ phận Một cửa trao đổi ý kiến trực tiếp với Trưởng các phòng chuyên môn, báo cáo lãnh đạo Ban phụ trách để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của doanh nghiệp hiệu quả nhất.

### **Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

#### **1. Tiêu chuẩn**

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức và vị trí việc làm đã được phê duyệt;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

#### **2. Trách nhiệm**

a) Chấp hành nghiêm túc, đầy đủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác;

d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho phòng có thẩm quyền theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho doanh nghiệp. Không tiếp nhận, không yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

e) Đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

#### **3. Quyền lợi**

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với doanh nghiệp;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

### **Điều 12. Trách nhiệm của các Phòng chuyên môn nghiệp vụ có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính**

- Lập sổ theo dõi việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ Bộ phận Một cửa chuyển đến theo nội dung: Ngày hồ sơ chuyển đến, nội dung cần giải quyết, ngày trả hồ sơ; ký xác nhận vào sổ theo dõi của Bộ phận Một cửa.

- Trưởng phòng chuyên môn có trách nhiệm giải quyết hồ sơ đảm bảo chất lượng, đúng thời gian quy định, chịu trách nhiệm trước Trưởng ban, Tổ Kiểm soát thủ tục hành chính về hồ sơ chậm thời gian giải quyết hoặc sai quy định của pháp luật.

- Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều phòng, ban, đơn vị và ngành hữu quan thì phòng chuyên môn chủ trì chịu trách nhiệm chính, phải trực tiếp liên hệ với các phòng, ban, đơn vị và ngành liên quan để giải quyết và hoàn thành các thủ tục khi trình cấp có thẩm quyền ký.

- Trường hợp hồ sơ xử lý chậm, Trưởng phòng chuyên môn phải thông báo rõ lý do chậm để Bộ phận Một cửa thông báo cho doanh nghiệp biết.

- Khi có sửa đổi, bổ sung các qui định liên quan đến thủ tục hành chính (theo chủ trương của cấp có thẩm quyền), phòng chuyên môn có liên quan phải tham mưu bằng văn bản trình Lãnh đạo Ban ký ban hành để Bộ phận Một cửa niêm yết công khai, tổ chức thực hiện và trả lời cho doanh nghiệp.

### **Điều 13. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý đặt tại Văn phòng Ban và được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm để tiện cho doanh nghiệp đến giao dịch.

#### **2. Trang thiết bị**

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại Ban Quản lý, Trưởng ban quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

b) Bộ phận Một cửa Ban Quản lý được trang thiết bị tối thiểu gồm: Máy vi tính và lưu điện, máy in, máy quét (Scanner), máy photocopy, hệ thống mạng LAN kết nối Internet, thiết bị phát sóng wifi, tủ đựng tài liệu, điện thoại cố định, bàn và ghế làm việc, biển tên, chức danh, quạt máy hoặc điều hòa nhiệt độ, bảng niêm yết công khai thủ tục hành chính;



### **Chương III. PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Việc thực hiện tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải được công bố trong Quyết định công bố thủ tục hành chính và công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

#### **Điều 15. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Hồ sơ được nộp trực tuyến trên cổng dịch vụ công thành phố Hải Phòng và gửi bản gốc qua đường bưu chính; doanh nghiệp khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính cần ghi rõ địa chỉ gửi, địa chỉ nhận kết quả dịch vụ bưu chính và tự chi trả cước phí theo qui định của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính.

b) Khi giao dịch tiếp nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận Một cửa kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

Trường hợp hồ sơ hợp lệ, đầy đủ thành phần, số lượng theo quy định: Phải tiếp nhận hồ sơ, scan, nhập thông tin vào Sổ theo dõi, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hoặc Phần mềm điện tử; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Một cửa điện tử thành phố;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đầy đủ thành phần, số lượng theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ, một lần; lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, giao ngay cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc gửi vào tài khoản trực tuyến hoặc địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (nếu hồ sơ được nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên). Trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm nhận hồ sơ, Bộ phận Một cửa gửi Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đối với hồ sơ được nộp qua đường bưu chính hoặc nộp trực tuyến từ mức độ 3 trở lên;

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để doanh nghiệp đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp doanh nghiệp yêu cầu có văn bản trả lời hoặc hồ sơ được gửi qua dịch vụ bưu chính, gửi trực tuyến, công chức tại Bộ phận Một cửa phải báo cáo cấp có thẩm quyền, trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận trong thời gian 24 giờ.

##### **2. Chuyển hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức Bộ phận Một cửa lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; bàn giao hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho lãnh đạo phòng chuyên môn liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại



phòng chuyên môn. Việc bàn giao hồ sơ được tiến hành ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ 30 phút trong ngày làm việc theo quy định thì người tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ vào trước 8 giờ 30 phút của ngày làm việc kế tiếp.

### 3. Giải quyết hồ sơ.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa, phòng chuyên môn giải quyết như sau:

a) Thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền bàn giao lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết: Thực hiện xin lỗi theo quy định Văn bản xin lỗi phải nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau không được quá 1/3 thời gian quy định giải quyết công việc đó.

### 4. Trả kết quả giải quyết

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho doanh nghiệp và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; trường hợp doanh nghiệp đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để doanh nghiệp nhận kết quả;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, phải bổ sung hồ sơ: Liên hệ với doanh nghiệp để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận Một cửa (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận Một cửa và chuyển lại cho công chức phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi doanh nghiệp đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

c) Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo văn bản thông báo không đủ điều kiện giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chuyển văn bản xin lỗi của phòng chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho doanh nghiệp;

đ) Trường hợp doanh nghiệp chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

5. Trong khi giao dịch trả kết quả, công chức đề nghị doanh nghiệp cho ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị.

6. Công chức của bộ phận, phòng chuyên môn không trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho doanh nghiệp.

#### **Điều 16. Phương thức nộp phí, lệ phí**

Doanh nghiệp có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo phương thức :

1. Nộp trực tuyến trên cổng dịch vụ công.
2. Chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của Ban Quản lý.

### **Chương IV. ĐÁNH GIÁ , KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT**

#### **Điều 17. Nguyên tắc đánh giá**

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, bình đẳng đúng pháp luật.

2. Lấy sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 18.** Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa thuộc Ban quản lý nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được Ban Quản lý khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

**Điều 19.** Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu cán bộ, công chức của Bộ phận Một cửa hoặc các cán bộ, công chức khác có liên quan thuộc Ban Quản lý thiếu tinh thần trách nhiệm hay cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 20.** Các doanh nghiệp trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, những nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa hoặc các cán bộ, công chức khác công tác tại Ban

Quản lý thì cần phải thông báo ngay với Trưởng ban Ban Quản lý hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

## **Chương V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 12.** Tổ trưởng Tổ kiểm soát thủ tục hành chính, Chánh Văn phòng Ban Quản lý có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này đến toàn thể cán bộ, công chức trong cơ quan.

Công khai trên Cổng thông tin điện tử HEZA Quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa Ban Quản lý; Danh sách các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý và điện thoại cố định của Bộ phận Một cửa để doanh nghiệp biết, thuận tiện khi có công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của Ban Quản lý.

Trong quá trình thực hiện, nếu có gì vướng mắc hoặc chưa phù hợp cần góp ý sửa đổi, điều chỉnh bổ sung thì các phòng chuyên môn, cán bộ, công chức cơ quan và các tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh kịp thời về Tổ kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Ban Quản lý để báo cáo Lãnh đạo Ban xem xét, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn./.

