

Số: 550 /QĐ-SNgV

Đồng Nai, ngày 10 tháng 10 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai

GIÁM ĐỐC SỞ NGOẠI VỤ TỈNH ĐỒNG NAI

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 61/2015/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 2137/QĐ-UBND ngày 08/7/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai;

Căn cứ Quyết định số 2542/QĐ-UBND ngày 10/8/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc công bố thủ tục hành chính đặc thù thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh Đồng Nai;

Căn cứ quy định về tổ chức và hoạt động của Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở tại Tờ trình số 91 /TTr-SNgV ngày 10 / 10 /2016.

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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 386/QĐ-SNgV ngày 24/9/2016 của Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Các Sở: Tư pháp, Nội vụ (b/c);
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, VP.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Phương Lan

QUY CHẾ

tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai

(Ban hành kèm theo Quyết định số 570/QĐ-SNgV, ngày 10 / 10 / 2016 của Giám đốc Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ cấu tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) và trách nhiệm của Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân trên địa bàn tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa và các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở Ngoại vụ.
2. Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân thuộc tỉnh có yêu cầu giải quyết công việc liên quan đến thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Nai.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại

1. Thủ tục hành chính công khai, minh bạch, rõ ràng, đúng quy định pháp luật hiện hành;
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện, đúng quy trình và thời gian quy định;
3. Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thông qua một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại Sở Ngoại vụ; Hồ sơ chỉ được tiếp nhận khi đã đầy đủ thủ tục theo quy định.
4. Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân thuộc tỉnh được quyền lựa chọn cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận một cửa của Sở Ngoại vụ.

Điều 4. Danh mục thủ tục hành chính của Sở Ngoại vụ được tiếp nhận

và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại, gồm 12 thủ tục:

1. Thủ tục cấp hộ chiếu ngoại giao, hộ chiếu công vụ tại các cơ quan ở trong nước;
2. Thủ tục gia hạn hộ chiếu ngoại giao, hộ chiếu công vụ tại các cơ quan ở trong nước;
3. Thủ tục sửa đổi, bổ sung hộ chiếu ngoại giao, hộ chiếu công vụ tại các cơ quan ở trong nước;
4. Thủ tục cấp công hàm tại các cơ quan ở trong nước;
5. Thủ tục chứng nhận lãnh sự, hợp pháp hóa lãnh sự giấy tờ, tài liệu tại các cơ quan ở trong nước;
6. Thủ tục chứng nhận xuất trình giấy tờ, tài liệu tại các cơ quan ở trong nước;
7. Thủ tục cho phép các tổ chức, cá nhân nước ngoài vào làm việc tại tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh;
8. Thủ tục cho phép các tổ chức, cá nhân nước ngoài vào làm việc tại tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ;
9. Thủ tục cho phép cán bộ, công chức, viên chức đi nước ngoài về việc công thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh;
10. Thủ tục cho phép cán bộ, công chức, viên chức đi nước ngoài về việc công thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ;
11. Thủ tục cho phép cán bộ, công chức, viên chức đi nước ngoài về việc riêng thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh;
12. Thủ tục cho phép cán bộ, công chức, viên chức đi nước ngoài về việc riêng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ.

(Ngoài ra, Sở Ngoại vụ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đề nghị cấp thẻ ABTC cho các doanh nhân, tổ chức doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh)

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Vị trí Bộ phận một cửa

1. Bộ phận một cửa trực thuộc Văn phòng Sở. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng Sở về mặt hành chính.
2. Bộ phận một cửa tiếp nhận các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ.

Điều 6. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận một cửa

Bộ phận một cửa gồm có Tổ trưởng là Lãnh đạo Văn phòng Sở phụ trách công tác cải cách hành chính và các thành viên là công chức thuộc phòng chuyên

môn làm việc theo chế độ kiêm nhiệm, mỗi thành viên được phân công công việc theo lĩnh vực phụ trách. Các thành viên Bộ phận một cửa làm việc theo lịch phân công và chịu sự quản lý về nghiệp vụ của Trưởng phòng chuyên môn.

Điều 7. Nhiệm vụ và quyền hạn của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Nhiệm vụ

a) Có trách nhiệm tiếp nhận, hướng dẫn và kiểm tra tính pháp lý, tính đầy đủ, tính hợp lệ đối với hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân thuộc tỉnh theo quy định pháp luật hiện hành.

Trường hợp hồ sơ đúng và đầy đủ theo quy định, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phải tiếp nhận, ghi biên nhận, hẹn ngày trả kết quả theo quy định; trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định hoặc không hợp lệ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm hướng dẫn trực tiếp hoặc thông báo kịp thời đến cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân thuộc tỉnh bổ sung theo quy định. Thời gian hẹn trả kết quả được tính kể từ khi hồ sơ được bổ sung đầy đủ và đúng quy định.

Đối với hồ sơ nhận qua đường bưu điện nhưng không đúng thể thức hoặc chưa hoàn chỉnh về thủ tục, Bộ phận một cửa dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng xem xét và báo cáo xin ý kiến Ban Giám đốc Sở trước khi thông báo cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người dân thuộc tỉnh yêu cầu bổ sung hồ sơ theo quy định.

b) Thực hiện việc lập, điền đầy đủ thông tin trên các biểu mẫu: Giấy biên nhận hồ sơ đoàn ra, Giấy biên nhận hồ sơ đoàn vào, Giấy biên nhận Hộ chiếu ngoại giao/công vụ, v.v... theo quy định.

c) Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ thông tin về quá trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và trả kết quả hồ sơ theo quy định, đồng thời cập nhật thông tin vào phần mềm điện tử theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ.

d) Chuyển giao hồ sơ cho phòng chuyên môn để giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết, liên hệ nhận lại kết quả đã được giải quyết và giao trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Trường hợp cá nhân, tổ chức có nhu cầu thực hiện dịch vụ, thì chuyển hồ sơ cho Trung tâm dịch vụ đối ngoại thuộc Sở để giải quyết.

e) Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân; thu hồi Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả, đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào Sổ theo dõi. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ chưa được giải quyết xong, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo lý do trễ hẹn cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản.

f) Thực hiện niêm yết công khai, minh bạch đầy đủ thủ tục hành chính, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo đúng hướng dẫn tại Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 27/6/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp, công bố, niêm yết thủ tục hành chính; chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo đúng quy định.

Trưởng Bộ phận một cửa có trách nhiệm thường xuyên theo dõi, quản lý

việc thực hiện trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; báo cáo tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết hồ sơ định kỳ hàng tháng, quý, năm và đột xuất khi có yêu cầu và báo cáo kết quả kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; tổ chức tổng hợp, sắp xếp và lưu trữ hồ sơ theo quy định.

2. Quyền hạn

a) Có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân không đúng thành phần hồ sơ theo quy định tại Bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố hoặc các văn bản pháp luật có hiệu lực; Đề nghị các phòng chuyên môn, tương đương và đơn vị có liên quan giải trình lý do chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Đề xuất sửa đổi, bổ sung, cải tiến quy trình, thủ tục hành chính theo hướng tinh gọn, giảm thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân nhưng phải đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

c) Đề xuất bổ sung, trang bị thêm các thiết bị, phương tiện làm việc và cơ sở vật chất cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu làm việc và không ngừng nâng cao chất lượng hiệu quả công tác.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và giao trả kết quả

Quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, luân chuyển, giải quyết và giao trả kết quả đối với từng thủ tục hành chính (gồm 12 thủ tục được quy định tại Điều 4 của Quy chế này), được thực hiện theo Quy trình giải quyết hồ sơ theo hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001-2008, cụ thể:

- Bước 1: Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định của Bộ thủ tục hành chính được niêm yết công bố, in phiếu biên nhận có ngày nhận và trả kết quả của hồ sơ, vào sổ theo dõi.

- Bước 2: Scan hồ sơ, cập nhật vào Phần mềm một cửa, một cửa liên thông hiện đại; chuyển hồ sơ qua Phần mềm, đồng thời chuyển hồ sơ giấy cho phòng chuyên môn xử lý, có ký nhận trong Sổ giao nhận hồ sơ và Phiếu chuyển hồ sơ.

- Bước 3: Phòng chuyên môn tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

+ Phòng chuyên môn tiếp nhận hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy trực tiếp từ Bộ phận một cửa, ký nhận việc chuyển giao hồ sơ.

+ Lãnh đạo phòng chuyên môn thực hiện kiểm tra, thẩm định hồ sơ đầy đủ, hợp lệ và phân công chuyên viên xử lý.

+ Chuyên viên tiếp nhận hồ sơ, rà soát, kiểm tra các thủ tục hồ sơ và tham mưu Lãnh đạo phòng dự thảo kết quả hồ sơ.

+ Lãnh đạo phòng rà soát, thẩm định kết quả hồ sơ và trình Lãnh đạo Sở theo quy định.

- Bước 4. Lãnh đạo Sở xem xét hồ sơ và dự thảo văn bản. Trường hợp đồng ý, ký duyệt và chuyển trả hồ sơ cho phòng chuyên môn. Trường hợp không đồng ý, ghi rõ yêu cầu và chuyển phòng chuyên môn tham mưu xử lý lại hồ sơ.

- Bước 5. Lãnh đạo phòng chuyên môn nhận hồ sơ đã được Lãnh đạo Sở phê duyệt; chuyển cho Bộ phận Văn thư (thuộc Văn phòng Sở) phát hành, sau đó phòng chuyên môn chuyển cho Bộ phận một cửa để trả kết quả hồ sơ theo quy

định.

- Bước 6. Bộ phận một cửa tiếp nhận kết quả hồ sơ từ phòng chuyên môn và thực hiện trả kết quả hồ sơ cho khách hàng theo quy định.

Ghi chú: Thời gian giải quyết hồ sơ tùy theo quy định cụ thể trong từng thủ tục hành chính đã được niêm yết, công bố. Thời gian giải quyết hồ sơ được tính kể từ thời điểm hồ sơ được tiếp nhận và kết thúc tại thời điểm phòng chuyên môn chuyển trả kết quả hồ sơ cho Bộ phận một cửa.

Điều 9. Thời gian làm việc

1. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ thứ Bảy, ngày Chủ nhật và các ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định).

- Sáng: Từ 07^h00' đến 11^h30'.

- Chiều: Từ 13^h00' đến 16^h30'.

2. Cách thức thực hiện: Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết công việc, nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa tại Sở Ngoại vụ hoặc gửi hồ sơ qua đường bưu điện hoặc nộp hồ sơ trực tuyến (trên Trang dịch vụ công của Sở Ngoại vụ theo đường dẫn: <http://dvc-songoaivu.dongnai.gov.vn>) và trả kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa của Sở Ngoại vụ (tại Số 7, đường Võ Thị Sáu, phường Quyết Thắng, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai).

Điều 10. Yêu cầu đối với công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Đáp ứng trình độ, năng lực chuyên môn phù hợp theo quy định, kinh nghiệm trong tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ áp dụng thực hiện tại Bộ phận một cửa; trong giờ làm việc, công chức của Bộ phận một cửa phải mặc đồng phục gọn gàng, đeo thẻ công chức và có bảng tên đặt tại bàn làm việc để tổ chức, cá nhân biết khi liên hệ, trao đổi.

2. Có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao, có thái độ ân cần, hòa nhã, có tác phong lịch sự trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ yêu cầu giải quyết công việc.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO SỞ, TRƯỞNG CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN, ĐƠN VỊ THUỘC SỞ

Điều 11. Trách nhiệm Lãnh đạo Sở

1. Tổ chức xây dựng, chỉ đạo thực hiện các chế độ, quy định về công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa theo quy định và việc ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại; có thẩm quyền ban hành Quyết định điều động, phân công nhiệm vụ đối với Tổ trưởng, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

2. Khi nhận được hồ sơ trình duyệt của Trưởng Phòng chuyên môn, Lãnh đạo Sở xem xét ký duyệt theo quy định.

Trường hợp Lãnh đạo Sở không thống nhất với nội dung đề xuất của Trưởng Phòng chuyên môn thì có ý kiến chỉ đạo cụ thể và ghi trực tiếp vào Phiếu trình ký hồ sơ, chuyển lại Phòng chuyên môn để dự thảo văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân.

3. Xem xét, xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến thái độ, hành vi của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa theo ý kiến đề xuất của Chánh Văn phòng Sở.

4. Chỉ đạo Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân đối với hồ sơ giải quyết chậm trễ so với thời gian quy định nếu không có lý do chính đáng.

5. Kiểm tra việc thực hiện các chế độ, quy định về công tác tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa đối với các đơn vị liên quan đến công tác này; giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về công tác tiếp nhận giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền.

Điều 12. Trách nhiệm Chánh Văn phòng

1. Giúp Giám đốc Sở quản lý, kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

Tham mưu Giám đốc Sở bố trí nhân sự, trang bị cơ sở vật chất, điều kiện làm việc và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về kết quả thực hiện nhiệm vụ của Bộ phận một cửa.

2. Đôn đốc, nhắc nhở các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở giải quyết hồ sơ đúng tiến độ, thời gian quy định; rà soát nguyên nhân, lý do đối với các hồ sơ giải quyết không đúng thời gian quy định.

3. Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa; kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót của công chức khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân; xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với hành vi hành chính của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

4. Chỉ đạo Bộ phận một cửa cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi, Phần mềm điện tử; lập báo cáo về tình hình, kết quả giải quyết hồ sơ theo định kỳ.

5. Chỉ đạo công chức phụ trách công tác văn thư, lưu trữ phối hợp trong việc tiếp nhận hồ sơ, trình lãnh đạo ký và phát hành văn bản, tiếp nhận hồ sơ lưu trữ theo quy định.

6. Thừa lệnh Giám đốc Sở ký văn bản xin lỗi và nêu rõ lý do với tổ chức, cá nhân về việc giải quyết chậm trễ hồ sơ so với thời gian quy định.

Điều 13. Trách nhiệm Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở

1. Phân công công chức trực Bộ phận một cửa theo lịch trực luân phiên hàng tháng của các chuyên viên; phân công chuyên viên kiểm tra lại tính pháp lý, tính đầy đủ và tính hợp lệ của hồ sơ, chỉ đạo công chức giải quyết hồ sơ đúng thời hạn

quy định.

2. Bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng thời gian hẹn trả kết quả; trường hợp tổ chức, cá nhân có lý do chính đáng yêu cầu giải quyết công việc sớm; Trường phòng phải xem xét, phối hợp giải quyết hồ sơ kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

3. Chỉ đạo công chức thực hiện việc cập nhập đầy đủ thông tin về tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Phiếu xử lý và Phần mềm điện tử.

4. Khi phát hiện hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết hoặc có ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở; Trường phòng phải có ý kiến cụ thể, rõ ràng trên Phiếu chuyển, trả lại Bộ phận một cửa để hướng dẫn bổ sung hoặc trả lại hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo quy định (thời hạn tối đa không quá 01 ngày làm việc; đối với trường hợp phức tạp, thời gian tối đa không quá 02 ngày làm việc).

5. Trường hợp, hồ sơ đã đến ngày hẹn trả nhưng chưa giải quyết xong, Trường phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở phải dự thảo văn bản của Sở Ngoại vụ về xin gia hạn thời gian giải quyết. Trong đó, nội dung văn bản phải nêu rõ lý do chậm trễ, thời gian xin gia hạn giải quyết và chuyển cho Chánh Văn phòng Sở thừa lệnh Giám đốc Sở ký, gửi cho tổ chức, cá nhân (thời gian gia hạn không được vượt quá thời gian quy định giải quyết lần đầu của hồ sơ).

Điều 14. Công tác phối hợp giữa các phòng, đơn vị thuộc Sở với Văn phòng Sở (Bộ phận một cửa)

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu, biểu mẫu hướng dẫn, hỗ trợ về chuyên môn nghiệp vụ và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Một cửa nhằm đảm bảo tốt nhất việc giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn và đạt hiệu quả cao;

2. Phối hợp với Bộ phận một cửa kịp thời phát hiện những bất hợp lý và đề xuất những biện pháp bổ sung, sửa đổi cho phù hợp trong quá trình vận hành giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Sở theo cơ chế một cửa.

Điều 15. Các hành vi nghiêm cấm

1. Nghiêm cấm công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính thực hiện các hành vi sau đây:

a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác hoặc để trục lợi.

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

c) Có thái độ cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; lợi dụng các quy định, các vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ để trục lợi.

d) Nhận tiền, quà biếu hoặc các lợi ích vật chất, tinh thần dưới bất cứ hình

