

Số: /QĐ-SYT

Khánh Hoà, ngày tháng 11 năm 2021

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 tại Sở Y tế

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 608/QĐ-UBND ngày 11/3/2016 của UBND tỉnh Khánh Hoà về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế;

Căn cứ Quyết định số 1146/QĐ-UBND ngày 28/4/2021 của UBND tỉnh Khánh Hoà về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức Sở Y tế;

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;

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

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính Sở Y tế.

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 tại Sở Y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 815/QĐ-SYT ngày 29/9/2015 của Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tiếp

nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng các phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Website Sở Y tế (VBĐT)
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

Bùi Xuân Minh

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

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện (nếu có) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

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

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

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC đã được UBND tỉnh công bố tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trang thông tin thủ tục hành chính của Sở Y tế tại Cổng thông tin: Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến, mục Thủ tục hành chính, đơn vị Sở Y tế (<http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn>).

2. Các tổ chức, công dân khi có nhu cầu giải quyết các TTHC phải thực hiện đầy đủ các quy định về hồ sơ, thủ tục đã được công bố.

3. Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện theo đúng Quy chế tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tại Sở Y tế.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 5. Địa điểm và thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại trụ sở làm việc của Sở Y tế Khánh Hòa, địa chỉ: Số 03 Hàn Thuyên, phường Xương Huân, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Phòng Tổ chức – Hành chính, do Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính trực tiếp quản lý, điều hành.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (từ Thứ 2 đến Thứ 6), thời gian làm việc với tổ chức và cá nhân trong ngày cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 7h00 đến 11h00.

- Buổi chiều: Từ 13h30 đến 16h30.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, tài liệu và chuyển giao hồ sơ cho các phòng, đơn vị để giải quyết.

Điều 6. Tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tiếp tổ chức, công dân tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giải quyết công việc theo cơ chế một cửa tại Sở Y tế.

2. Kiểm tra, hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân. Khi cần thiết, có thể trao đổi ý kiến trực tiếp với Trưởng phòng chuyên môn, báo cáo Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân đạt hiệu quả cao nhất.

3. Chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân đến phòng, đơn vị chuyên môn ngay trong ngày để xử lý, giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ và cập nhật đầy đủ thông tin vào phần mềm.

4. Sau khi có kết quả, các phòng, đơn vị chuyên môn chuyển kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Công chức được phân công trực, làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở phải có mặt đúng giờ theo lịch được phân công; mở cửa và trực tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trong giờ hành chính vào các ngày trong tuần (Nếu nghỉ, vắng có lý do phải thông báo trước cho Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính 01 ngày để xử lý, bố trí người thay thế).

6. Tiếp nhận và tổng hợp những ý kiến góp ý của tổ chức, công dân trong quá trình xử lý công việc để thông báo cho các phòng, đơn vị chuyên môn điều chỉnh, bổ sung đảm bảo tính đồng bộ, thông suốt và hiệu quả.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ

Điều 7. Quy định về hồ sơ và thời gian giải quyết hồ sơ

Thực hiện theo Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh. Mọi quy định về hồ sơ, TTHC, thời gian giải quyết, phí, lệ phí được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại Cổng thông tin: Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến, mục Thủ tục hành chính, đơn vị Sở Y tế (địa chỉ truy cập: <http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn>).

Điều 8. Tiếp nhận và chuyển hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc gửi qua đường bưu điện đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế (*địa chỉ: Số 03 Hàn Thuyên, phường Xương Huân, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa*), hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet (*đối với các thủ tục thực hiện trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 trở lên*).

2. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức liên hệ đúng nơi có trách nhiệm giải quyết. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng **Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 01 - tại Phụ lục)**, gửi Phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức hoặc gửi qua đường bưu chính (*nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính*), 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.

3. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến: Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc từ chối tiếp nhận, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

4. Nếu hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

5. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu in phần mềm một cửa điện tử) có đầy đủ thông tin trực tiếp cho người nộp hồ sơ hoặc qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), 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.

Điều 9. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

1. Toàn bộ thông tin trong quá trình giải quyết TTHC phải được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành. Các biểu mẫu trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính phải được đảm bảo theo các quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP. Đối với những thủ tục hành chính không thể truy xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh do chưa được cập nhật, kết nối, tích hợp hoặc trong trường hợp xảy ra các sự cố dẫn đến không thể sử dụng Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kịp thời sử dụng các mẫu phiếu bằng văn bản giấy theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP để phục vụ cho công tác theo dõi quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC. Sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục xong thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình thực hiện phải nhập thông tin cần thiết để đảm bảo việc theo dõi liên tục.

2. Việc luân chuyển hồ sơ giấy đến phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác được thực hiện

trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

3. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, các phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu **Thông báo về việc đề nghị bổ sung hồ sơ (Mẫu số 02 - tại Phụ lục)** để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định, xác minh không đủ điều kiện giải quyết, các Phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu **Thông báo về việc từ chối giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03 - tại Phụ lục)** để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

a) Các Phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC chịu trách nhiệm thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân nếu công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý để xảy ra các trường hợp sau đây:

- Đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính quá 01 (một) lần, Việc xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn thiện hồ sơ thực hiện theo **Mẫu XL01 - tại Phụ lục**.

- Giải quyết công việc không đúng thời gian theo quy định, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với thời gian ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Việc xin lỗi thực hiện theo **Mẫu số 04 - tại Phụ lục**.

- Vi phạm các quy định của pháp luật hiện hành về thực thi công vụ, văn hóa công sở, văn hóa giao tiếp, dẫn đến gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Việc xin lỗi tổ chức, cá nhân thực hiện theo **Mẫu XL02 - tại Phụ lục**.

b) Các văn bản xin lỗi theo quy định tại điểm a khoản này được Phòng, đơn vị gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Trang thông tin điện tử của cơ quan; đồng thời được cập nhật vào hồ sơ điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và lưu giữ trong hồ sơ công việc theo quy định của pháp luật hiện hành.

c) Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của từ 02 (hai) cơ quan, đơn vị trở lên:

- Phòng, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính phải gửi văn bản thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào về lý do chậm giải quyết, biện pháp khắc phục và thời hạn giải quyết xong.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan tiếp nhận hồ sơ đầu vào căn cứ vào văn bản thông báo và quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thực hiện xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo đúng quy định

6. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Thời gian hẹn lại không quá 1/2 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định. Các hồ sơ thực hiện hẹn lại được thống kê vào danh mục hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý (lần 2) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

7. Đối với các hồ sơ có quy trình các bước không quy định thời gian giải quyết hoặc được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền khác quyết định, Các Phòng, đơn vị tự thực hiện thao tác chức năng tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và cập nhật đầy đủ các văn bản có liên quan đến việc tạm dừng vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Ngay sau khi nhận được văn bản trả lời của các cơ quan, đơn vị phối hợp đảm bảo cho việc triển khai bước tiếp theo của quy trình giải quyết hồ sơ, các Phòng, đơn vị kịp thời thao tác, cập nhật đầy đủ văn bản liên quan

trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh trước khi tiếp tục tiến hành giải quyết hồ sơ theo quy định.

Điều 10. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

1. Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua dịch vụ bưu chính hoặc trả kết quả trực tuyến qua mạng Internet theo quy định.

2. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan.

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng/đơn vị chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

3. Đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật.

4. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ, chuyển văn bản xin lỗi trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau cho cá nhân tổ chức trước thời điểm trả kết quả đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

5. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo cá nhân, tổ chức để nhận kết quả.

6. Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ chuyển phát nhanh hoặc nhận kết quả trực tuyến qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trở lên) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí thực hiện ngay khi nộp hồ sơ. Nếu cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bao gồm cả thủ tục đã áp dụng trực tuyến ở mức độ 3) thì việc thu phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện khi nhận kết quả giải quyết. Kết quả giải

quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nêu cá nhân, tổ chức chưa đến nhận.

Chương IV

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 TTHC, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC.

Các phòng, đơn vị có trách nhiệm rà soát các TTHC thuộc phòng, đơn vị giải quyết như: TTHC sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ, ban hành mới, các quy định về TTHC không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương trên trang thông tin công dịch vụ công quốc gia, Bộ Y tế,... lập danh mục TTHC gửi Phòng Tổ chức – Hành Chính để tổng hợp trình UBND tỉnh.

Các phòng, đơn vị có trách nhiệm rà soát TTHC chưa được phê duyệt, các thủ tục mới ban hành và xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC gửi Phòng Tổ chức – Hành chính để tổng hợp trình phê duyệt.

Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm trình công bố công khai TTHC, quy trình nội bộ do các phòng, đơn vị gửi. Việc công khai TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 12. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng, đơn vị có liên quan

1. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính.

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ trong một lần.

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định.

đ) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

2. Quyền lợi của Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.

b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

3. Phòng Tổ chức – Hành chính có nhiệm vụ:

a) Phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Sở công khai các TTHC, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

b) Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị chuyên môn để kịp thời tham mưu, giải quyết những vấn đề vướng mắc trong giải quyết các TTHC.

c) Tiếp nhận, tham mưu xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của cơ quan.

d) Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

đ) Báo cáo các kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

4. Các phòng, đơn vị thuộc Sở:

a) Không tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân tại phòng làm việc đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế. Phân công chuyên viên theo dõi tiếp nhận hồ sơ hàng ngày và giải quyết hoàn chỉnh các thủ tục hành chính, đảm bảo đúng thời gian, quy trình.

b) Tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở chuyên đến, kiểm tra thành phần hồ sơ có đúng trên giấy biên nhận hồ sơ; giải quyết hồ sơ đảm bảo thời gian đã hẹn, đúng pháp luật.

- Trường hợp hồ sơ liên quan đến nhiều phòng thì Trưởng phòng/đơn vị phải phối hợp với các phòng khác để tham mưu giải quyết trước khi trình lãnh đạo Sở xem xét, phê duyệt.

- Trường hợp có vướng mắc không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định như đã hẹn thì Trưởng phòng/ đơn vị có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo Sở có văn bản thông báo với tổ chức, công dân biết rõ lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả và thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để báo cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn thời gian trả kết quả khi có trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định.

Hồ sơ sau khi được giải quyết được lưu trữ tại các phòng, đơn vị chuyên môn và in kèm phiếu theo dõi quá trình giải quyết lưu theo hồ sơ.

c) Trưởng các phòng/đơn vị thường xuyên rà soát, tham mưu công bố sửa đổi bổ sung các TTHC theo quy định hiện hành.

d) Trưởng các phòng/đơn vị chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Sở về việc tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của tổ chức, công dân.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý kỷ luật

1. Việc thực hiện các nội dung của Quy chế này là cơ sở, tiêu chí để bình xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể các phòng/đơn vị và cá nhân.

2. Công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu các hình thức kỷ luật áp dụng theo quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Quy chế này gây thiệt hại vật chất cho tổ chức, cá nhân liên quan phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật hiện hành.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh, các phòng, đơn vị báo cáo Giám đốc Sở (qua Phòng Tổ chức – Hành chính) để xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**PHỤ LỤC
CÁC BIỂU MẪU**

*(Kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
theo cơ chế một cửa tại Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa)*

Mẫu số 1

**SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../HDHS

Khánh Hòa, ngày.... tháng.... năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của Sở Y tế:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết.....

Địa chỉ:

Số điện thoại:.....Email:.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1.....

2.....

3

4

Nếu gặp vướng mắc trong việc thực hiện, ông/bà liên hệ với ông /bà
..... số điện thoại 0258 3822987 để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 2

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

Số:/TB-SYT

Khánh Hòa, ngày.... tháng.... năm.....

THÔNG BÁO
Về việc đề nghị bổ sung hồ sơ

Kính gửi:

Ngày... tháng ... năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế tiếp nhận của Quý Ông, Bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số: Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. Sở Y tế chân thành xin lỗi quý ông, bà (tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông, bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.....

2.....

Căn cứ đề nghị bổ sung:.....(ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông, bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày....

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng(VBĐT);
- Lưu: VT ,.....

Ghi chú:

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ. Phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu thông báo và trình lãnh đạo Sở ký.
- Trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì Phòng/đơn vị giải quyết TTHC tham mưu thông báo trình lãnh đạo Sở ký. Trong thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi và điều chỉnh nội dung cho phù hợp.

THỦ TRƯỞNG*(Ký tên, đóng dấu)*

Mẫu số 3

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ Y TẾ

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

Số:/TB-SYT

Khánh Hòa, ngày.... tháng.... năm.....

THÔNG BÁO
Về việc từ chối giải quyết hồ sơ

Kính gửi:

Ngày..... tháng ... năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế tiếp nhận của Quý Ông, Bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ.....ngày..... tháng.....năm.....

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn), Sở Y tế không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (*). Cơ quan trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng(VBĐT);
- Lưu: VT ,.....

THỦ TRƯỞNG*(Ký tên, đóng dấu)***Ghi chú:**

(*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.

Mẫu số 4

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ Y TẾ

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

Số:/TB-SYT

Khánh Hòa, ngày... tháng... năm.....

THÔNG BÁO
Về việc hẹn lại thời gian trả kết quả

Kính gửi:

Ngày... tháng ... năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế tiếp nhận của Quý Ông, Bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính); mã số:

Tuy nhiên, do(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã cam kết.

Sở Y tế chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ hẹn lại:giờ....., ngàytháng năm (*)

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng(VBĐT);
- Lưu: VT,

THỦ TRƯỞNG

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú: (*) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.

Mẫu XL01

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ Y TẾ

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

Số:/PXL&BSHS-SYT

....., ngày tháng năm

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

Kính gửi:

Ngày tháng năm, Sở Y tế đã tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:.....giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên đến nay, qua xem xét, thẩm định hồ sơ, Sở Y tế nhận thấy hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức chưa đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định. Lý do:

Sự phiền hà này do sơ suất trong công tác kiểm tra, thẩm định trước khi tiếp nhận hồ sơ, đã gây tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

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

Lý do :.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với số điện thoại để được hướng dẫn chi tiết./.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng(VBĐT);
- Lưu: VT ,.....

THỦ TRƯỞNG*(Ký tên, đóng dấu)*

Mẫu XL02

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ Y TẾ

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

Số:/PXLGPH-SYT , ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI
VÌ GÂY PHIỀN HÀ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Kính gửi:

Ngày tháng năm, (Ông/Bà/Tổ chức) đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế để thực hiện thủ tục hành chính...thuộc phạm vi tiếp nhận hồ sơ của Sở Y tế; Mã số:; thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ, ngày tháng năm

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, ông/bà.....thuộc Phòng/Đơn vị....., Sở Y tế đã có hành vi....., gây phiền hà cho Ông/Bà/Tổ chức.

Sở Y tế xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức; đồng thời, sẽ xử lý nghiêm khắc, đúng quy định đối với trách nhiệm của (ông/bà.....thuộc cơ quan, đơn vị....) và cam kết sẽ nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự phiền hà này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng(VBĐT);
- Lưu: VT ,.....

THỦ TRƯỞNG

(Ký tên, đóng dấu)