

quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc UBND cấp tỉnh bổ sung TTHC hoặc bộ phận tạo thành của TTHC, hoàn thành dự thảo Quyết định công bố trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố của Bộ, cơ quan ngang Bộ; đồng thời gửi dự thảo Quyết định công bố đến Sở Tư pháp để kiểm soát chất lượng.

b) Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp có trách nhiệm kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố và gửi văn bản góp ý kiến trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được dự thảo Quyết định công bố;

c) Cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố tiếp thu, giải trình và hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố, trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh ban hành trong thời hạn 01 (một) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản góp ý kiến của Sở Tư pháp.

2. Trường hợp TTHC trong quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ đã đảm bảo đầy đủ các bộ phận tạo thành và văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp tỉnh không có quy định liên quan về TTHC đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố thì cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc UBND cấp tỉnh thông báo cho Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố; đồng thời trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh ban hành Quyết định công bố dưới hình thức “Bản sao y bản chính”; thực hiện kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và tổ chức ngay việc niêm yết TTHC đã công bố.

3. Quyết định công bố sau khi ký ban hành được gửi đến Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp và Cục Kiểm soát TTHC để

theo dõi, quản lý; đồng thời công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, công thông tin điện tử và trang thông tin điện tử của các cơ quan liên quan theo quy định.

**TTHC được công bố và đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC có giá trị như thế nào?**

Điều 25 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định:

- TTHC và các văn bản quy định về TTHC hoặc văn bản có liên quan về TTHC được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC có giá trị thi hành và được bảo đảm thi hành.

- Mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính đăng tải kèm theo TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC có giá trị ngang bằng với mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính do cơ quan thực hiện TTHC cung cấp trực tiếp.

## **Việc niêm yết công khai TTHC phải đáp ứng những yêu cầu nào?**

Điều 10 Thông tư số 05/2014/TT-BTP quy định về yêu cầu của việc niêm yết công khai TTHC như sau:

1. Việc niêm yết công khai TTHC phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đảm bảo TTHC được niêm yết đúng ngày quyết định công bố có hiệu lực thi hành; không niêm yết các TTHC đã hết hiệu lực thi hành.

2. Việc niêm yết công khai TTHC phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các TTHC và bộ phận tạo thành TTHC theo quyết định công bố, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện TTHC, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức.

3. Trong trường hợp các TTHC được

niêm yết công khai có mẫu đơn, mẫu tờ khai thì các mẫu đơn, mẫu tờ khai phải được đính kèm ngay sau TTHC; bản giấy TTHC được niêm yết công khai phải bảo đảm không bị hư hỏng, rách nát, hoen ố.

### **Cách thức niêm yết công khai TTHC trên bảng được quy định như thế nào?**

Niêm yết công khai TTHC tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC là yêu cầu bắt buộc theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và được thực hiện theo cách thức quy định tại Điều 11 Thông tư số 05/2014/TT-BTP như sau:

1. Niêm yết công khai TTHC trên bảng theo một hoặc nhiều cách thức sau đây: Bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... phù hợp với điều kiện cụ thể của cơ quan thực hiện niêm yết. Vị trí đặt bảng phải thích hợp, không quá cao hoặc quá thấp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi đặt bảng phải có khoảng

trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không sử dụng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa để che chắn bảng niêm yết TTHC.

Bảng niêm yết TTHC có kích thước thích hợp, đảm bảo niêm yết đầy đủ các TTHC theo từng lĩnh vực và nội dung hướng dẫn về quyền phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo Mẫu số 01 tại Phụ lục II kèm theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP).

2. TTHC gắn trên bảng niêm yết được chia thành tập theo từng lĩnh vực, kết cấu như sau:

a) Danh mục TTHC theo lĩnh vực được ghi rõ tên TTHC và số thứ tự tương ứng của từng TTHC (theo Mẫu số 02 tại Phụ lục II kèm theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP);

b) Nội dung của từng TTHC (theo Mẫu số 03 tại Phụ lục II kèm theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP) được in một mặt trên trang giấy tối thiểu là khổ A4, kèm theo mẫu đơn,

mẫu tờ khai (nếu có). Phong chữ sử dụng để trình bày là phong chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

### **Các hình thức kiểm soát quá trình giải quyết TTHC có được thể chế hóa trong hệ thống pháp luật về cải cách TTHC không?**

Hiện nay, theo từng lĩnh vực quản lý nhà nước có nhiều văn bản quy phạm pháp luật quy định về các hình thức kiểm soát việc thực thi, giải quyết TTHC, trong đó có một số hình thức bắt buộc đã được pháp luật quy định như sau:

1. Tự kiểm soát theo trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

2. Tự kiểm tra, kiểm soát theo trách nhiệm của cơ quan thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.

3. Thực hiện quy trình, quy định pháp luật

về cách thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và các văn bản pháp luật chuyên ngành quy định về TTHC.

4. Thực hiện có hiệu quả công tác thanh, kiểm tra theo quy định của pháp luật về thanh, kiểm tra. Trong đó, bao gồm việc thành lập các Đoàn kiểm tra định kỳ việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC theo quy định tại Khoản 10, Điều 1 Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Thông tư số 25/2014/TT-BTP.

5. Đảm bảo thực hiện quyền giám sát, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện TTHC theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Điều 21, Điều 22 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và các văn bản pháp luật có liên quan.

6. Thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan thực hiện TTHC, cán bộ, công chức,

viên chức được phân công thực hiện TTHC đối với cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp theo các quy định của pháp luật (cụ thể được nêu ở câu hỏi tiếp theo dưới đây).

7. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác kiểm soát TTHC.

8. Thực hiện các quy định pháp luật khác có liên quan đến việc tổ chức thực hiện TTHC như quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, quy định về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, quy định về xây dựng Chính phủ điện tử và cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử, quy định về quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan trong thực thi công vụ...

**Trách nhiệm giải trình trong quá trình giải quyết TTHC được pháp luật quy định như thế nào?**

Trách nhiệm giải trình, giải thích của cơ quan thực hiện TTHC hiện nay được quy định trong nhiều văn bản pháp luật chuyên ngành khác nhau. Có thể chia thành hai (02) nhóm quy định như sau:

1. Các quy định về trách nhiệm giải trình khi được cá nhân, tổ chức yêu cầu.

Đó là các quy định pháp luật về trách nhiệm giải trình, giải thích, làm rõ các thông tin về thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao và trách nhiệm của mình trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn đó khi được cá nhân, tổ chức yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP; trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; trách nhiệm đối thoại, hướng dẫn, giải thích về TTHC và việc giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật về

chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan thực hiện TTHC...

2. Các quy định về thực hiện trách nhiệm giải trình trong quy trình, cách thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC.

Đó là các quy định pháp luật về trách nhiệm giải trình, giải thích việc thực thi pháp luật một cách rõ ràng, cụ thể bằng văn bản khi đối tượng thực hiện TTHC chưa hiểu rõ hoặc chưa thực hiện đúng quy định hoặc có quyền được biết thông tin theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và trong các văn bản pháp luật chuyên ngành quy định về quy trình, cách thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC. Cụ thể như: Trách nhiệm công khai, minh bạch các TTHC đang được thực hiện; trách nhiệm nêu rõ lý do bằng văn bản hoặc theo mẫu phiếu khi yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hoặc giải

quyết hồ sơ chậm trễ; trách nhiệm hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về TTHC cho cá nhân, tổ chức có liên quan...

### **Cơ quan thực hiện TTHC phải có trách nhiệm như thế nào?**

Điều 18 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP quy định cơ quan thực hiện TTHC phải có trách nhiệm như sau:

1. Sử dụng, bố trí cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện TTHC.

2. Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về TTHC cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

3. Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.

4. Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu

và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền.

5. Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định.

6. Không tự đặt ra TTHC, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

7. Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

8. Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện TTHC.

9. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện TTHC.

10. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện