

5. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, thì phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

6. Trong quá trình thực hiện, các Sở, UBND cấp huyện, UBND cấp xã phải thường xuyên rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, nếu có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành, thay đổi thì chủ động rà soát trình công bố ban hành theo quy trình.

7. Thời hạn trả kết quả giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chính thức tiếp nhận hồ sơ, trao phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp chưa quá giải quyết đúng ngày hẹn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết và hẹn ngày trả kết quả.

Điều 4. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình 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 cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm giấy tờ, thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định.

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định.

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

6. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Điều 5. Hồ sơ thủ tục hành chính và cơ chế một cửa:

1. Các quy định về hồ sơ, căn cứ pháp lý, thời gian giải quyết, phí, lệ phí các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Bộ thủ tục hành chính chung do Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

2. Thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa đối với toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức và cá nhân, thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã được UBND tỉnh công bố, công bố bổ sung và thay thế. (Trừ các thủ tục hành chính có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh có quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa).