

1 <https://nguoidan.chinhphu.vn/>

- Là hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân về:
- Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước Quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;
- Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

2 <https://doanhnghiep.chinhphu.vn/>

- Là hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp về những khó khăn, vướng mắc trong quá trình sản xuất, kinh doanh, đặc biệt là về cơ chế, chính sách, giao dịch với các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương sẽ trực tiếp được Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ thừa ủy quyền của Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo xử lý và trả lời doanh nghiệp.

3 Địa điểm thực hiện thủ tục hành chính tại tỉnh Quảng Ninh:

- Trung tâm Hành chính công tỉnh.
- Trung tâm Hành chính công các huyện, thị xã, thành phố.

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND các xã, phường, thị trấn.
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị (chỉ thực hiện đối với một số thủ tục hành chính đặc thù theo quy định của tỉnh).



(Hình ảnh Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ninh)

4 Tổng đài giải đáp TTHC và hệ thống nhắn tin tự động kết quả giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ninh:



Hotline
1900.55 88 26



5 Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Ninh:

<http://dichvucong.quangninh.gov.vn>

6 Trang web tra cứu văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh ban hành:

<http://vbpl.vn/quangninh/Pages/Home.aspx>

7 Số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Ninh:

Ông Nguyễn Tiến Dương, Phó Giám đốc Sở Nội vụ (điện thoại: 0912.023079);

Ông Nguyễn Văn Cường, Phó Chánh Thanh tra Sở Nội vụ (điện thoại: 0983.031124).

8 Hệ thống Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ninh cho phép người dân, doanh nghiệp tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của mình như thế nào?

Hệ thống Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ninh cho phép người dân tra cứu được tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của mình thông qua Cổng dịch vụ công <http://dichvucong.quangninh.gov.vn> hoặc tại các kiosk tra cứu thông tin. Cụ thể, người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC của mình bằng những cách sau:

- **Cách 1:** Truy cập vào Cổng dịch vụ công <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>. Sau đó nhập “**Số biên nhận**” hồ sơ trong mục “**Tra cứu hồ sơ**”, sau đó **nhập mã kiểm tra** có sẵn vào ô trống phía dưới dòng chữ **đổi mã bảo mật** và tích chuột vào mục **tra cứu**.



- **Cách 2:** Quét mã “**Số biên nhận**” bằng đầu đọc mã vạch tại kios tra cứu thông tin đặt tại các Trung tâm hành Chính công.

(“**Số biên nhận**” được ghi trên phiếu hẹn trả kết quả giải quyết TTHC của công dân, tổ chức).



9 Các bước giải quyết thủ tục hành chính

- **Bước 1:** Tổ chức, cá nhân trực tiếp đến nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp trực tuyến qua trang thông tin điện tử <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>.

- **Bước 2:** Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

- **Bước 3:** Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trực tiếp thẩm định, phê duyệt hồ sơ (nếu hồ sơ đủ điều kiện và được ủy quyền) hoặc chuyển về cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị thẩm định, phê duyệt hồ sơ hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ (nếu hồ sơ đủ điều kiện) hoặc trả lại hồ sơ (thông báo rõ lý do, nếu hồ sơ không đủ điều kiện).

- **Bước 4:** Tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc đăng ký nhận qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nhận trực tuyến qua trang thông tin điện tử <http://dichvucong.quangninh.gov.vn>.

In 56.000 tờ, khổ 10cmx20,5cm
tại Công ty TNHH một thành viên In Quảng Ninh,
Giấy phép xuất bản số: 30/GPXB-STTTT
do Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Quảng Ninh
cấp ngày 11/9/2018.
In xong và nộp lưu chiếu tháng 9/2018.

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

**MỘT SỐ ĐIỀU CẦN BIẾT
VỀ TIẾP NHẬN, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VÀ QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NINH**

