

Số: /QĐ-UBND

Đa Quyền, ngày 18 tháng 03 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Đa Quyền

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐA QUYỀN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều 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 Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ: Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã;

Căn cứ Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Căn cứ Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 28 tháng 01 năm 2022 của UBND xã Đa Quyền về việc thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã Đa Quyền,

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 giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Đa Quyn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 25/3/2022 của UBND xã Đa Quyn về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc xã Đa Quyn.

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê, cán bộ, công chức làm việc tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” thuộc UBND xã Đa Quyn và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- TT.Đảng ủy – HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Dương

QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính tại xã Đa Quyn
(Ban hành kèm theo Quyết định số:31 /QĐ-UBND ngày 18 / 03 /2024
của UBND xã Đa Quyn)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh:

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, tổ chức, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa) trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Đa Quyn.

2. Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông để giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã.

3. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ Phận Một cửa; mối quan hệ và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Đa Quyn.

Điều 2. Đối tượng áp dụng:

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đa Quyn.

2. Cán bộ, công chức làm việc thuộc UBND xã Đa Quyn.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc chung:

Việc thực hiện giải quyết TTHC tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 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 TTHC (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

1. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất. Bộ phận Một cửa là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

2. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa và kết quả thực thi công vụ của công chức. Đảm bảo giải quyết TTHC theo phương châm "Tận tình - Chính xác - Kịp thời".

3. Đảm bảo bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, đúng hẹn, đúng pháp luật, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

4. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

7. Đảm bảo tuân thủ sự chỉ đạo, điều hành của UBND huyện, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; sự phối hợp đồng bộ với các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã:

1. Công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác);

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không tuân thủ quy định của pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa:

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC, quy định, quy trình giải quyết TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cụ thể:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa, nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Điều 4 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Vị trí, chức năng:

1. Bộ phận Một cửa là đơn vị trực thuộc UBND xã, chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp về tổ chức và công tác của UBND xã, đồng thời chịu sự chỉ đạo và hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Bộ phận Một cửa là đầu mối để các bộ phận tiếp nhận, giải quyết và trả kết

quả giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã, các đơn vị ngành dọc theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, UBND huyện, UBND tỉnh; báo cáo, đề xuất Văn phòng – Thống kê xã tham mưu Chủ tịch UBND xã kiểm tra, theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan; đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 7. Nhiệm vụ:

1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản TTHC, danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

2. Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, ký số và số hóa hồ sơ đầu vào TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Phối hợp với các Bộ phận liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình.

5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. UBND xã Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

7. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

8. Định kỳ tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND xã xử lý những hạn chế, tồn tại trong công tác giải quyết TTHC của các bộ phận chuyên môn của xã.

9. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn:

1. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; theo dõi, đôn đốc, các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

3. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

4. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

5. Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Cơ cấu tổ chức và hoạt động của bộ phận Một cửa:

1. Tổ trưởng Bộ phận Một cửa do đồng chí Chủ tịch UBND xã kiêm nhiệm.

2. Các thành viên: Gồm 05 thành viên, là công chức của các bộ phận chuyên môn của xã.

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức;

b) Được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên;

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, ký số, số hóa hồ sơ đầu vào, chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo bảng tên trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật) hoặc thanh toán tiền làm ngoài giờ theo quy định;

Điều 11. Chế độ, thời gian làm việc:

1. Chế độ làm việc

Bộ phận Một cửa thực hiện việc quản lý, điều hành công việc theo chế độ Thủ trưởng.

2. Thời gian làm việc

a) Bộ phận Một cửa làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

b) Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút;

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 12. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết theo các TTHC đã được UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và một số TTHC thực hiện liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, các phòng, ban cấp tỉnh (trừ TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật, TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa, TTHC thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan chuyên môn ngoài Bộ phận Một cửa theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh).

Điều 13. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC:

1. Công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC; quy trình, thời hạn giải quyết TTHC; mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có); cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trên cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) và Hệ thống một cửa điện tử (dichvucong.lamdong.gov.vn);
- đ) Qua các bộ hồ sơ điển mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.
- e) Hướng dẫn bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 14. Cách thức nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC:

Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thông qua các

cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh Lâm Đồng (dichvucong.lamdong.gov.vn) đối với dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình.

Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ TTHC:

1. Đối với hồ sơ được nhận trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân, qua ủy quyền theo quy định của pháp luật thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định thì tiếp nhận, ký số, số hóa đầu vào, cập nhật vào Cơ sở dữ liệu của Hệ thống dichvucong.lamdong.gov.vn, cấp Mã số hồ sơ cho cá nhân, tổ chức (*việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 11 Điều 1 của Nghị định 107/2021/NĐ-CP*); đối với hồ sơ không quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết phải cấp Mã số hồ sơ kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết theo quy định, công chức hướng dẫn một lần, đầy đủ, chính xác, có Phiếu hướng dẫn cụ thể;

c) Trường hợp hồ sơ phức tạp còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức báo cáo Lãnh đạo Bộ phận Một cửa xem xét liên hệ với bộ phận chuyên môn cử người đến Bộ phận Một cửa để phối hợp xem xét tiếp nhận hồ sơ hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn chỉnh hồ sơ;

d) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống một cửa điện tử (dichvucong.lamdong.gov.vn), công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức tiếp nhận thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền;

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình.

c. Cán bộ, công chức không được tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ không đúng quy định. Công chức chuyên môn không được nhận, trả hồ sơ trực tiếp cho tổ chức, cá nhân. Công chức Bộ Phận Một cửa không được từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do chính đáng. ***Công chức tiếp nhận hồ sơ hoặc bộ phận chuyên môn trả lại hồ sơ từ 02 (hai) lần trở***

lên đối với hồ sơ mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xử lý theo quy định.

d. Các hồ sơ TTHC do tổ chức, cá nhân gửi đến địa chỉ của các cơ quan thì cơ quan nhận được có trách nhiệm chuyển cho Bộ phận Một cửa trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để thực hiện tiếp nhận theo quy trình tại điểm a khoản 1 của Điều này.

3. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi trong ngày tiếp nhận: Nếu hồ sơ đã đầy đủ chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC:

1. Đối với hồ sơ nhận trực tiếp của tổ chức, cá nhân hoặc nhận qua dịch vụ chuyển đến: Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ đủ điều kiện theo quy định, công chức thực hiện số hóa đầu vào, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, ghi thông tin và ký xác nhận để chuyển cùng với hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Đối với TTHC có thời gian giải quyết trong ngày làm việc thì thời gian thực hiện chuyển hồ sơ theo phiếu kiểm soát quy trình giải quyết (tối đa không quá 01 giờ). Việc chuyển hồ sơ đảm bảo nhanh chóng, an toàn, bảo mật thông tin, hồ sơ tài liệu.

3. Đối với hồ sơ nhận trực tuyến qua Hệ thống dichvucong.lamdong.gov.vn, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Điều 17. Giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo Điều 19, 20, 21, 22 Nghị định 61/2008/NĐ-CP:

1. Sau khi có kết quả giải quyết TTHC, cơ quan giải quyết TTHC chuyển kết quả và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết đến Bộ phận Một cửa để xác nhận, cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc sổ theo dõi và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

a) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm trả kết quả theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc thông báo cho tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả ngay khi nhận kết quả từ cơ quan có thẩm quyền giải quyết chuyển đến đối với trường hợp hồ sơ giải quyết trước hạn; đối với trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực/chính lý... thì phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

b) Đối với những TTHC theo quy định phải thu phí, lệ phí: Cá nhân, tổ chức

nhận kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa và phải nộp đầy đủ phí, lệ phí theo quy định hoặc xuất trình biên lai, chứng từ đã nộp phí, lệ phí theo quy định;

c) Trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính;

d) Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì việc trả kết quả thực hiện thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

e) Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Kho dữ liệu Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục khác theo quy định của pháp luật.

2. Hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan 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 hoặc bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ thực hiện như sau:

a) Không quá 01 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết dưới 05 ngày làm việc;

b) Không quá 02 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết từ 05 đến 10 ngày làm việc;

c) Không quá 03 ngày làm việc đối với TTHC có thời gian giải quyết trên 10 ngày làm việc;

d) Những trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể thì thời gian hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hồ sơ theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Điều 18. Xử lý hồ sơ quá hạn:

1. Đối với hồ sơ quá hạn do việc giải quyết của các bộ phận chuyên môn: Bộ phận chuyên môn có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân về lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả đồng thời thông báo cho Bộ phận Một cửa biết để hẹn lại ngày trả kết quả (được thực hiện không quá một lần).

2. Đối với hồ sơ quá hạn do việc giải quyết của Lãnh đạo UBND xã: Chánh Văn phòng – Thống kê có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân về lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả đồng thời thông báo cho Bộ phận Một cửa biết để hẹn lại ngày trả kết quả (được thực hiện không quá một lần).

3. Đối với các vấn đề trễ hạn thuộc trách nhiệm của Bộ phận Một cửa: Tổ trưởng Bộ phận Một cửa có văn bản xin lỗi đối với các tổ chức và cá nhân.

4. Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn hoặc trước 02 giờ đối với hồ sơ thực hiện trong ngày làm việc, nếu chưa có kết quả thì công chức Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 19. Trách nhiệm của công tác tại Bộ phận Một cửa

1. Cử công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy chế này công tác tại Bộ phận Một cửa;

Bố trí và phân công cán bộ, công chức có chuyên môn nghiệp vụ, khả năng giao tiếp phù hợp để thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa; kịp thời tăng, giảm số lượng công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng, giảm. Trường hợp cán bộ, công chức có đánh giá mức độ hài lòng thấp thì xem xét, đề xuất cử người khác thay thế.

2. Phối hợp hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Văn phòng – Thống kê xã trong việc thực hiện công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

4. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình nội bộ giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

5. Giao nhiệm vụ cho công chức thẩm định hồ sơ TTHC theo quy định, thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết TTHC theo quy định.

6. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa để quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 người để kịp thời thay thế trong các trường hợp nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

7. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa qua đánh giá, nhận xét về quá trình công tác của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

Điều 20. Trách nhiệm của Tổ trưởng Bộ phận Một cửa:

1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã, về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Ký văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

3. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC.

4. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức; thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

5. Phân công nhiệm vụ cho công chức Bộ phận Một cửa phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

6. Xem xét, xử lý hành vi vi phạm và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức nhân viên được biết.

7. Kịp thời tăng, giảm người làm việc khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

8. Công khai tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử xã về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Tổ trưởng Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

9. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

11. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

12. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10 và Điều 11 Quy chế này và các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Trưởng Bộ phận Một cửa.

Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả:

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 22. Rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và xây dựng áp dụng các quy trình giải quyết TTHC:

1. Các Bộ phận chuyên môn và Bộ phận Một cửa kịp thời phát hiện những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh.

2. Các phòng, cơ quan chuyên môn chủ động rà soát TTHC của cơ quan, đơn vị mình, trên cơ sở đó báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, kiến nghị UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục các TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa theo quy định hiện hành; rà soát, cập nhật bổ sung TTHC và xây dựng áp dụng quy trình giải quyết TTHC.

Điều 23. Trách nhiệm chung của các Bộ phận chuyên môn và các đơn vị liên quan:

1. Ký nhận hồ sơ do Bộ Phận Một cửa bàn giao, ghi rõ ngày nhận, nội dung cần giải quyết và thời gian giao trả hồ sơ. Đối với những hồ sơ chưa đảm bảo theo quy định thì hoàn trả ngay cho Bộ Phận Một cửa để thông tin lại cho tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ, thời gian không quá 2 giờ làm việc. Trường hợp sau khi tiếp nhận, xem xét giải quyết hồ sơ mới phát hiện hồ sơ chưa đảm bảo quy định thì hoàn trả lại bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả, thời gian không quá 1/3 thời hạn giải quyết.

2. Phân công công chức lập sổ theo dõi, nhận hồ sơ từ Bộ Phận Một cửa chuyển đến; giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định của cơ chế một cửa; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật.

3. Xây dựng cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu và trao đổi nghiệp vụ cho Cán bộ công chức Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả về lĩnh vực phụ trách.

4. Phân công công chức lập danh mục tài liệu hồ sơ đối với từng loại thủ tục hành chính theo công việc được giao để phục vụ cho việc theo dõi, thanh tra, kiểm tra; đảm bảo đầy đủ số lượng, thành phần hồ sơ, rõ ràng về quy trình, thời gian giải quyết của từng công đoạn để làm căn cứ xác định trách nhiệm; thực hiện giao, nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan theo quy định tại điểm đ Điều 4 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 về công tác văn thư.

Khi thủ tục hành chính có sửa đổi, bổ sung, thay thế bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan có trách nhiệm thông báo bằng văn bản về nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Bộ phận Một cửa biết để và thực hiện nghiêm yết, công khai, đúng quy định.

5. Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, công chức chuyên môn phải thông báo rõ bằng văn bản lý do chậm trễ để Bộ Phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

6. Phối hợp chặt chẽ với Bộ Phận Một cửa trong quá trình giải quyết công việc: Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì Bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết. Trường hợp vì lý do khách quan mà

công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính vắng mặt (ốm đau, đi công tác...) thì thủ trưởng cơ quan phân công công chức khác trực tiếp giải quyết.

7. Giải quyết kịp thời các khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa.

8. Tổ chức sử dụng hiệu quả, nghiêm túc việc tiếp nhận và xử lý Hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử hiện đại đã được trang bị, đảm bảo hệ thống vận hành liên tục và thông suốt.

9. Thực hiện báo cáo theo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất về tình hình giải quyết các thủ tục hành chính việc sử dụng hệ thống một cửa điện tử hiện đại và dịch vụ công trực tuyến tại cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền đúng thời gian quy định.

10. Giải quyết hồ sơ liên thông.

a) Theo chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện trong việc giải quyết các TTHC liên thông thuộc thẩm quyền;

b) Phối hợp hướng dẫn kê khai các mẫu đơn, tờ khai, các mẫu biểu cho tổ chức và công dân đối với các TTHC thuộc cấp huyện giải quyết mà liên quan đến xã phải xác nhận mẫu biểu.

Điều 24. Công khai và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định TTHC và các hoạt động liên quan đến quá trình giải quyết TTHC:

1. Bộ phận Một cửa niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Trang thông tin điện tử của xã và tại trụ sở kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật;

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Bộ phận Một cửa để trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo Chủ tịch UBND xã, đồng thời thông báo cho các cơ quan, đơn vị có liên quan được biết.

2. Xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan hành chính nhà nước đối với công chức của cơ quan mình.

Điều 25. ứng dụng công nghệ thông tin:

1. Các Bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm thường xuyên rà soát và kịp thời đề xuất xây dựng, bổ sung quy trình giải quyết TTHC để cập nhật Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (dichvucong.lamdong.gov.vn), đảm bảo đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC theo quy định tại Chương IV Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Bộ phận Một cửa bố trí công chức hỗ trợ kỹ thuật, phối hợp với cơ quan có thẩm quyền cấp trên duy trì Hệ thống một cửa điện tử, bảo đảm tính thống nhất, khả năng tích hợp, trao đổi dữ liệu về TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu TTHC.

Điều 26. Đối với việc thu phí, lệ phí thực hiện TTHC:

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức quy định tại Điều 22 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị quyết số 142/2022/NQ-HĐND ngày 09/12/2022 của HĐND tỉnh.

2. Trường hợp tổ chức, cá nhân lựa chọn nộp phí, lệ phí trực tiếp thì công chức Bộ phận Một cửa thu phí, lệ phí (ghi biên lai, nhận chứng từ thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật về phí, lệ phí) và chuyển giao ngay trong ngày đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

Điều 27. Đánh giá việc giải quyết TTHC:

Bộ phận Một cửa có trách nhiệm triển khai tiêu chí để đánh giá nội bộ về tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết TTHC (theo hướng dẫn, quy định của tỉnh), có thể khảo sát độc lập tổ chức, cá nhân về việc giải quyết TTHC theo đợt hoặc định kỳ hàng năm. Nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ; Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 28. Cơ chế trao đổi thông tin, công việc:

Bộ phận Một cửa thường xuyên trao đổi thông tin với lãnh đạo về tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Đề xuất các biện pháp, giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kịp thời điều chỉnh những vấn đề tồn tại, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

Điều 29. Kinh phí, Cơ sở vật chất và trang thiết bị làm việc:

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong dự toán ngân sách của địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 30. Chế độ hội họp và báo cáo:

1. Định kỳ hàng tháng, Bộ phận Một cửa họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ 06 tháng và một năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Định kỳ hàng ngày, tháng, hàng quý, một năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp số liệu kết quả giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách để Bộ phận Một cửa xác nhận và gửi về cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC để tổng hợp thông tin và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định;

Tổ trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề có liên quan tại Bộ phận Một cửa.

Chương VI **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 31. Khen thưởng:

1. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại Bộ Phận Một cửa đảm bảo chất lượng và thời gian quy định là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức chuyên môn có liên quan.

2. CBCCLàm việc tại Bộ Phận Một cửa nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 32. Kỷ luật:

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ Phận Một cửa, các công chức khác của các Bộ phận chuyên môn có liên quan thuộc UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật và nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật. Mọi vi phạm sẽ xét không hoàn thành nhiệm vụ trong năm.

2. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của CBCCLàm việc tại Bộ Phận Một cửa thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND xã, hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

3. Việc hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng, không đúng quy định, những hồ sơ giải quyết trễ hẹn để cá nhân, tổ chức đi lại nhiều lần (đối với 01 hồ sơ) thì người có lỗi phải bồi thường chi phí đi lại cho tổ chức, công dân.

4. Giao Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm theo dõi tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND đối với những trường hợp cán bộ công chức thiếu tinh thần trách nhiệm, giải quyết và để hồ sơ trễ hẹn trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 33. Trách nhiệm thi hành:

1. Văn phòng – Thống kê.

a) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các Bộ phận triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên hệ thống một cửa điện tử hiện đại, dịch vụ công trực tuyến. Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Lãnh đạo UBND xã việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và kết quả triển khai, sử dụng hệ thống một cửa điện tử hiện đại, dịch vụ công trực tuyến. Hàng năm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

b) Tham mưu cử CBCCLàm việc ở Bộ Phận Một cửa được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp do cơ quan có thẩm quyền tổ chức;

d) Phối hợp kiểm tra công vụ việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa” và các Bộ phận, tham mưu đề xuất lãnh đạo kiên quyết xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo quy trình đã được niêm yết, những CBCCLàm việc gây phiền hà, nhũng nhiễu, tiêu cực trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quá thời hạn nhiều lần mà không có lý do chính đáng.

e) Đưa nội dung ứng dụng hệ thống một cửa điện tử hiện đại, dịch vụ công trực tuyến vào quy chế thi đua về cải cách hành chính, bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

2. Bộ phận Văn hóa và Thông tin

a) Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử của xã để cá nhân, tổ chức biết về Quy chế Tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của Ủy ban nhân dân xã.

b) Chủ trì, phối hợp với các Bộ phận có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết công việc theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa hiện đại;

c) Hỗ trợ các Bộ phận sử dụng hệ thống một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến khi gặp khó khăn về kỹ thuật vận hành.

3. Bộ phận Tài chính - Kế toán:

Hàng năm, trình UBND huyện cấp kinh phí duy trì, nâng cấp, bảo trì, tập huấn, việc sử dụng hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến bảo đảm cho hoạt động của Bộ Phận Một cửa.

4. Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm giúp Văn phòng – Thống kê theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo Chủ tịch UBND xã việc triển khai thực hiện.

5. Các Bộ phận chuyên môn có trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã trong việc phối hợp giải quyết TTHC của cơ quan.

6. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị Bộ phận chuyên môn, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng – Thống kê xã để tổng hợp, báo cáo UBND lãnh đạo xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.