

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TAM ĐƯỜNG**

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

Số: 2254/QĐ-UBND

Tam Đường, ngày 30 tháng 10 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa
UBND huyện Tam Đường**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TAM ĐƯỜNG

Căn cứ luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2018 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;

Căn cứ Quyết định số 1055/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2020 về việc phê duyệt nhân sự cử đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân huyện Tam Đường;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của bộ phận Một cửa tại UBND huyện Tam Đường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 831/QĐ-UBND ngày 24/5/2016 của Chủ tịch UBND huyện Tam Đường về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại Ủy ban nhân dân huyện Tam Đường.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan: Tài chính - Kế hoạch; Tư pháp; Tài nguyên và Môi trường; Kinh tế và Hạ tầng; Lao động

thương binh và Xã hội; Giám đốc Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Tam Đường; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT. Huyện ủy, TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam huyện;
- Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện, Cổng thông tin điện tử huyện;
- Chi nhánh Văn phòng đất đai Tam Đường;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Sùng Lữ Páo

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa Ủy ban nhân dân huyện Tam Đường

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2254/QĐ-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2020
của Ủy ban nhân dân huyện Tam Đường)

Chương 1

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi chung là bộ phận Một cửa), các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tại bộ phận Một cửa.

2. Đối tượng áp dụng

- Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Một cửa;
- Các cơ quan, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân huyện; các cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ không hợp lệ* là hồ sơ không có đủ giấy tờ hợp pháp, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật và quy định về lệ phí (nếu có).

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận Một cửa.

7. *Cổng dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử* là Phần mềm tin học do Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất để sử dụng cập nhật, quản lý, theo dõi tiến độ, thống kê, tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa và cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

8. *Ngày làm việc* là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Bộ phận Một cửa là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa và các cơ quan liên quan phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đã quy định tại Bộ phận Một cửa chỉ đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để được giải quyết thủ tục hành chính; các cơ quan liên quan không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan mình đối với các thủ tục đã quy định tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

3. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa được cấp tài khoản để truy cập phần mềm Cổng Dịch vụ công trực tuyến - Hệ thống thông tin một cửa điện tử và có trách nhiệm cập nhật đầy đủ các nội dung liên quan đến giải quyết TTHC vào phần mềm theo quy định. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi vận hành phần mềm một cửa điện tử, công chức viên chức, người lao động tiếp nhận thủ tục hành chính có trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo phụ trách Bộ phận Một cửa, đồng thời cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản,...*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Công chức, viên chức, người lao động có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc tại bộ phận Một cửa thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức, viên chức, người lao động được phân công nhiệm vụ tại bộ phận Một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ phải chuẩn bị hồ sơ bao gồm từ việc xử lý văn bản đến soạn thảo và trình ký văn bản, chịu trách nhiệm trước lãnh đạo phụ trách Bộ phận Một cửa về nội dung và thể thức văn bản đã trình ký; Lãnh đạo Bộ phận chịu trách nhiệm về ý kiến thẩm định, đề xuất nội dung, thể thức của dự thảo văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

4. Công chức, viên chức, người lao động được cử đến bộ phận Một cửa phải thường trực làm việc tại nơi làm việc theo quy định; trường hợp vắng mặt phải báo cáo với Tổ trưởng và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).

6. Trong giờ hành chính, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa phải đeo thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở.

7. Việc họp, giao ban công việc của Bộ phận Một cửa được bố trí vào thời điểm phù hợp, không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian tiếp nhận hồ sơ

1. Thời gian Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (không kể ngày nghỉ theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa

1. Công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC 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 trái phép 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;

e) 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;

f) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không qua Bộ phận Một cửa.

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

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

i) 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 công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, 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 công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) 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, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

f) 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 công chức, viên 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 7. 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 trả kết quả;

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

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

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức khi có căn 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;

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

2. Trách nhiệm

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 nộp hồ sơ phải là chính chủ đi nộp hồ sơ, trường hợp được ủy quyền nhận nộp thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nộp thay hồ sơ TTHC;

c) 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;

d) Thực hiện đầy đủ các quy định về TTHC và các quy định của bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA, TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO PHỤ TRÁCH BỘ PHẬN

Điều 9. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa

1. Thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức và cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc.

2. Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, TTHC (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan; địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về TTHC.

3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày, các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ

phận Một cửa giải quyết; thông tin, tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

4. Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo quy định; chuyển hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đủ điều kiện đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ; hướng dẫn bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện; trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Bộ phận Một cửa thì hướng dẫn tổ chức cá nhân nộp hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan, UBND cấp huyện, cấp xã trong giải quyết các TTHC theo đúng chức năng, nhiệm vụ đảm bảo tiến độ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

6. Tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa theo quy định; 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 có liên quan.

7. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của Nhà nước về cải cách hành chính, tham mưu Ủy ban nhân dân huyện báo cáo đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa. Phối hợp trong công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

9. Đề xuất với cơ quan có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của bộ phận Một cửa.

10. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến hồ sơ, thủ tục, quy trình và thời gian giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Bộ phận Một cửa; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa.

11. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Bộ phận Một cửa theo 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 giải quyết TTHC

tại Bộ phận Một cửa. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất theo quy định.

12. Theo dõi, đôn đốc, đánh giá công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

13. Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất đủ để đảm bảo điều kiện làm việc cho bộ phận chuyên môn của các cơ quan, đơn vị thực hiện cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý công chức, viên chức được cử sang bộ phận Một cửa làm việc theo cơ chế giải quyết TTHC “tại chỗ”.

14. 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.

15. Thực hiện một số nhiệm vụ tham mưu khác khi được giao.

Điều 10. Quyền hạn của bộ phận Một cửa

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Lãnh đạo và công chức có liên quan của bộ phận Một cửa được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân huyện và các cuộc họp của lãnh đạo UBND huyện bàn về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện; tham dự các cuộc họp của các cơ quan, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, các cơ quan, đơn vị liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Vận hành, sử dụng và 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 nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đôn đốc tiến độ giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm một cửa điện tử. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện (nếu cần thiết).

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, thời gian giải quyết hồ sơ; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa và đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

8. Chủ động báo cáo, đề xuất việc điều động hoặc luân chuyển công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của tổ trưởng và các công chức thuộc bộ phận Một cửa

1. Tổ trưởng

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Bộ phận, chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về hoạt động của Bộ phận Một cửa.

b) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay công chức, viên 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.

c) Kiểm tra, giám sát và đôn đốc các cơ quan đơn vị liên quan hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên.

d) Kiểm tra, giám sát và đôn đốc các cơ quan liên quan đến giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; báo cáo và đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không đảm bảo thời gian quy định.

e) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Bộ phận Một cửa theo Quy chế này và Quy chế làm việc của Văn phòng HĐND-UBND huyện; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Bộ phận Một cửa theo quy định;

f) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận Một cửa và các công việc tại Bộ phận Một cửa, đề xuất biện pháp giải quyết.

g) Đề xuất với Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, những giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính tại huyện để nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

h) Quản lý, đề xuất, 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 thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

i) Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo với hành vi vi phạm của công chức, viên chức được biết.

k) Công khai tại trụ sở và trên trang điện tử họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu; họ tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

m) 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, viên chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa.

4. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

a) Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải 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.

b) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thủ tục hành chính phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo đề xuất lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phối hợp với Bộ phận Một cửa xem xét, báo cáo Ủy ban nhân dân quyết định theo quy định.

c) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

d) Chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy, Quy chế, quy định của Bộ phận Một cửa và các quy định của pháp luật hiện hành.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật; trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị và lãnh đạo Bộ phận Một cửa về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

f) Chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành, phân công, đôn đốc nhiệm vụ của lãnh đạo Bộ phận Một cửa về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

g) Thực hiện việc bàn giao và nhận hồ sơ đã giải quyết xong của các cơ quan chuyên môn huyện.

h) Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, giao tiếp với tổ chức, cá nhân phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có hành vi vi phạm khác.

i) Trong giờ làm việc công chức, viên chức, người lao động phải đeo thẻ theo quy định.

k) Trường hợp công chức, viên chức, người lao động đang làm việc tại bộ phận Một cửa nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng thì phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động để cử người khác làm nhiệm vụ thay trong thời gian nghỉ và đồng thời báo cáo lãnh đạo Bộ phận Một cửa theo dõi, quản lý.

l) Thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận Một cửa do Chủ tịch UBND huyện quyết định và không ít hơn 6 tháng.

m) Trường hợp TTHC có quy định trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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, viên chức, người lao động cung cấp cho người nộp hồ sơ.

n) Trường hợp công chức, viên chức tại bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 16 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ HỒ SƠ TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc Bộ TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc gửi qua đường bưu điện tới bộ phận Một cửa (*thời hạn nhận xác định theo dấu ngày đến của bưu điện*) hoặc nộp trực tuyến đối với những TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4.

2. Công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo quy định.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: Công chức, viên chức phải tiếp nhận hồ sơ; viết giấy biên nhận hồ sơ, trong đó hẹn ngày trả kết quả; giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc 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) và cập nhật vào phần mềm theo dõi hồ sơ.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên 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, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, chưa đầy đủ theo quy định: Hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bổ sung đầy đủ, chính xác; lập Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, giao cho người nộp hồ sơ hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ gửi qua dịch vụ bưu chính), hoặc 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 mức độ 3 trở lên).

6. Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết: Hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; nếu cá nhân, tổ chức yêu cầu có văn bản trả lời, thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do hồ sơ không được tiếp nhận. Trường hợp cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ qua đường bưu điện hoặc dịch vụ công trực tuyến thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa trả lời bằng văn bản gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính), hoặc 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 13. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 Quy chế này, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh, huyện.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức, viên chức, người lao động 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.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện 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.

Điều 14. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đầy đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu 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 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.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa

có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Tổ trưởng về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự đã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cơ bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử; Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các khoản 1,2,3,4 và 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả theo Giấy chứng nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời gian chậm nhất 01 ngày sau ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị ra hạn trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đồng thời, phải làm báo cáo giải trình gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn điện thoại.

Điều 15. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đổi chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh; hoặc đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì nộp lệ phí theo quy định.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

6. Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Bộ phận Một cửa thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết (nếu lỗi thuộc về trách nhiệm của cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 lần. Cơ quan nào để quá hạn, cơ quan đó chịu trách nhiệm chuyển văn bản xin lỗi nêu rõ lý do để quá hạn và hẹn ngày trả kết quả đến cá nhân, tổ chức.

Điều 16. 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, thất lạc hoặc bị hư hỏng trong chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thì công chức, viên 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, 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 thủ tục hành chính 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 thì Bưu điện huyện Tam Đường có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với Bộ phận Một cửa có văn bản giải trình về sự việc với cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC để cấp lại kết quả cho công dân, tổ chức. Mọi khoản chi phí sẽ do Bưu điện huyện chịu.

Điều 17. Thu phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân nộp trực tiếp phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính (nếu có) theo quy định cho công chức của Bộ phận Một cửa.

2. Ngoài ra, tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng các phương thức khác theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương IV

QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN, MỌI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 18. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền hạn

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận 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 thủ tục hành chính;

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

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật

2. Trách nhiệm

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) Không được cản trở việc giải quyết TTHC của các công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa;

c) Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức, viên chức trong thực hiện TTHC;

e) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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;

f) 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;

g) Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại bộ phận Một cửa

1. Cử công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa với yêu cầu có phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết TTHC từ khi tiếp nhận, thẩm định hồ sơ và trả kết quả. Không cử công chức, viên chức không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Xây dựng quy trình giải quyết các TTHC theo TCVN ISO 9001:2015 chi tiết, rõ ràng thời gian giải quyết, các bước thực hiện đảm bảo thời gian giải quyết phải rút ngắn tối đa so với quy định hiện hành của Nhà nước. Các quy trình giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa để các tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan biết, thực hiện theo quy định.

3. Không được tiếp nhận các TTHC trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại trụ sở làm việc riêng (*ngoại trừ các TTHC không thuộc thẩm quyền tiếp nhận của bộ phận Một cửa*).

4. Chủ động thông báo bằng văn bản đến bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

5. Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến trình giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một lần vào các buổi sáng và một lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm một cửa điện tử để tổ chức thực hiện việc giải quyết TTHC theo quy định.

6. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức cá nhân. Trong trường hợp công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử công chức, viên chức khác thay thế.

7. Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC của mình trên cơ sở đó báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời TTHC giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo quy định hiện hành.

8. Phối hợp với lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND phụ trách Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức, viên chức về quá trình làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

Điều 20. Mối quan hệ công tác giữa bộ phận Một cửa với các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Đối với UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và Văn phòng HĐND-UBND huyện

a) Bộ phận Một cửa chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo và quản lý điều hành của Văn phòng HĐND-UBND huyện. Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện báo cáo công tác với UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của bộ phận; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng HĐND-UBND về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa;

b) Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt quá thẩm quyền.

2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan khác

a) Bộ phận Một cửa có quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận Một cửa có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì bộ phận phải trao đổi trực tiếp hoặc có ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó;

b) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với bộ phận Một cửa lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Bộ phận chuyên đến. Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về việc giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa;

c) Các cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; chủ trì phối hợp với Bộ phận Một cửa trong đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa;

d) Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại bộ phận một cửa theo quy định hiện hành.

Điều 21. Chế độ hợp, báo cáo của bộ phận Một cửa

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Văn phòng HĐND-UBND huyện có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan báo cáo Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND và thông báo về cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Bộ phận Một cửa.

2. Trường hợp cần thiết, bộ phận Một cửa tổ chức họp với các cơ quan, đơn vị để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Bộ phận Một cửa xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức, viên chức, người động được bố trí đến làm việc tại Bộ phận Một cửa nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng HĐND-UBND để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Sùng Lữ Páo