

Số: 07/QĐ-UBND

Phú Lạc, ngày 30 tháng 01 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**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 UBND xã Phú Lạc**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ LẠC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 06 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ 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 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 định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ 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 Kế hoạch số 112/KH-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2018 của UBND tỉnh Thái Nguyên về thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Văn phòng - Thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã Phú Lạc”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 30/01/2019 của UBND xã Phú Lạc 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 UBND xã Phú Lạc.

Điều 3. Văn phòng – Thống kê xã, Các cán bộ, công chức xã (*Địa chính - XD - NN & MT; Tư pháp - Hộ tịch; Văn hóa - xã hội, Công an, Quân sự*); Các cơ quan, đơn vị có liên quan; Các ông (bà) Trưởng xóm trên địa bàn xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Phòng Nội vụ;
- Văn phòng UBND huyện;
- TT ĐU, TT HĐND xã;
- Cán bộ, Công chức Bộ phận TN&TKQ;
- Các xóm trên địa bàn xã.
- Lưu: VP. UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Kim Chinh

QUY CHẾ

Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã Phú Lạc

(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 30/01/2023
của UBND xã Phú Lạc)

Chương 1 NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Phú Lạc (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Quy định về trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy định về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, bộ phận, đơn vị, 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 Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế, một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
- Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.
- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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.
- 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 có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước Quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết và gia nhập.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Cơ cấu, tổ chức

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý, chỉ đạo toàn diện về hoạt động của Ủy ban nhân dân xã, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã làm Trưởng Bộ phận. Công chức chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp làm việc. Ủy ban nhân dân cấp xã phân công công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 4. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn

1. Chức năng

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, giải quyết, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các lãnh đạo hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

2. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công

chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

đ) 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 cán bộ, công chức, viên 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 thủ tục hành chính; 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;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, 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;

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

3. Quyền hạn

a) 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 thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) 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 thủ tục hành chính;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, 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;

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

Điều 5. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1) Trực tiếp quản lý, điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đôn đốc các cơ quan, ban ngành đoàn thể có chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định.

2) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc với các cán bộ chuyên môn có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

3) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức được phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với lãnh đạo UBND xã phân công người thay cán bộ, 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.

4) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức 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.

5) Chủ tịch UBND xã phân công cán bộ, công chức trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

6) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

7) 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, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

8) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

9) 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 tiếp nhận và trả kết quả 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.

Điều 6. Trách nhiệm, quyền lợi đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. 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 thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

e) Đeo Thẻ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan và không vi phạm Điều 5, Nghị định 61/2018/NĐ-CP về Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. 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 ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) khi trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Cử cán bộ, công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quản lý cán bộ, công chức, được cử đến làm công tác kiêm nhiệm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong các trường hợp người đó 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; kịp thời tăng, giảm số lượng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức khác thay thế.

9. Hàng tháng quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thu tại Bộ phận (nếu có).

10. Phối hợp với Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Điều 8. Các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Mỗi cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công phụ trách công việc thuộc một trong các lĩnh vực sau đây:

1. Đất đai;
2. Tư pháp;
3. Kế hoạch - đầu tư;
4. Xây dựng;
5. Lao động, TB & XH;
6. Giao thông;
7. Công thương;
8. Môi trường;
9. Nông nghiệp - PTNT;
10. Văn hóa - TDTT;
11. Giáo dục và đào tạo;
12. Nội vụ;
13. Quân sự;
14. Công an;
15. Bảo hiểm xã hội.

Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Vào các ngày thứ 2, thứ 4, thứ 6 trong tuần.

1. Mùa hè:

Buổi sáng: Từ 07h00' – 11h30'

Buổi chiều: Từ 13h30' – 17h00'

2. Mùa đông:

Buổi sáng: Từ 07h30' – 11h30'

Buổi chiều: Từ 13h00' – 17h00'

(01 giờ cuối ngày làm việc thực hiện công tác tổng hợp hồ sơ cho chuyên môn giải quyết)

Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận là thời gian làm việc theo quy định nhà nước (*không kể ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định*), được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân, tổ chức. Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan chuyên môn giải quyết.

Trong giờ hành chính cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, mặc đồng phục theo quy định của xã vào các ngày thứ 2, thứ 4, thứ sáu trong tuần, đeo thẻ công chức và có biển chức danh, số điện thoại đặt trên bàn làm việc cho tổ chức, công dân tiện liên hệ giao dịch công việc.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Thực hiện theo Điều 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Khoản 8, 9, 10, 11, 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP)

Chương IV

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 10. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với lãnh đạo UBND xã để thống nhất trước khi nhận hồ sơ;

2. Khi có văn bản mới chỉ đạo, hướng dẫn riêng theo ngành dọc liên quan đến quy định thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, lãnh đạo UBND xã phải có trách nhiệm hướng dẫn, thống nhất và chuyển văn bản đó đến cán bộ, công chức trực tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

Điều 11. 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 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 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 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 thủ tục hành chính 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 12. Chế độ hội họp, giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều, báo cáo tuần vào thứ 6 với Trưởng Bộ phận.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với cán bộ công chức để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với Ủy ban nhân dân xã, cơ quan theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn. Họp đột xuất theo yêu cầu, nhiệm vụ.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân xã nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được Ủy ban nhân dân xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

2. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức khác có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Chương 5

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm chỉ đạo và phối hợp tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Ban tài chính xã tham mưu mức hỗ trợ phụ cấp, trang thiết bị đối với cán bộ,

công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như của các cơ quan chuyên môn liên quan.

4. Công chức văn hóa xã hội (phụ trách văn hoá thông tin) phối hợp với các cơ quan 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, một cửa liên thông hiện đại”; duy trì hoạt động thường xuyên Cổng thông tin điện tử về thủ tục hành chính; có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy chế này.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân xã, cơ quan theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 15. Văn phòng UBND xã phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, các đơn vị và các xóm liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện các đ/c cán bộ, công chức; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, các xóm nếu thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì báo cáo bằng văn bản thông qua Văn phòng UBND xã tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.

QUY CHẾ**Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông thuộc UBND xã Phú Lạc**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /01/2023
của UBND xã Phú Lạc)*

**Chương 1
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Phú Lạc (*sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*).

Quy định về trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy định về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, bộ phận, đơn vị, 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 Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

8. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

9. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế, một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

10. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

11. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính 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.

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

13. Cán bộ, công chức có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

14. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước Quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết và gia nhập.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Cơ cấu, tổ chức

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý, chỉ đạo toàn diện về hoạt động của Ủy ban nhân dân xã, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã làm Trưởng Bộ phận. Công chức chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp làm việc. Ủy ban nhân dân cấp xã phân công công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 4. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn

4. Chức năng

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, giải quyết, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các lãnh đạo hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

5. Nhiệm vụ

f) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

g) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

h) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công

chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

i) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

đ) 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 cán bộ, công chức, viên 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 thủ tục hành chính; 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;

j) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, 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;

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

6. Quyền hạn

f) 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 thủ tục hành chính;

g) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

h) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

i) 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 thủ tục hành chính;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, 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;

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

Điều 5. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

10) Trực tiếp quản lý, điều hành và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đôn đốc các cơ quan, ban ngành đoàn thể có chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch UBND xã biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

11) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc với các cán bộ chuyên môn có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

12) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức được phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với lãnh đạo UBND xã phân công người thay cán bộ, 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.

13) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức 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.

14) Chủ tịch UBND xã phân công cán bộ, công chức đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

15) Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

16) 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, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

17) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

18) 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 tiếp nhận và trả kết quả 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.

Điều 6. Trách nhiệm, quyền lợi đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

3. Trách nhiệm

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

g) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

h) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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;

i) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

j) Đeo Thẻ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan và không vi phạm Điều 5, Nghị định 61/2018/NĐ-CP về Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Quyền lợi

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

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

g) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

h) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) khi trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

11. Cử cán bộ, công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

12. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyên cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

13. Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính 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.

14. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

15. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

16. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

17. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

18. Chủ động phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quản lý cán bộ, công chức, được cử đến làm công tác kiêm nhiệm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong các trường hợp người đó 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; kịp thời tăng, giảm số lượng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức khác thay thế.

19. Hàng tháng quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thu tại Bộ phận (nếu có).

20. Phối hợp với Trường Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Điều 8. Các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Mỗi cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công phụ trách công việc thuộc một trong các lĩnh vực sau đây:

1. Đất đai;
2. Tư pháp;
3. Kế hoạch - đầu tư;
4. Xây dựng;
5. Lao động, TB & XH;
6. Giao thông;
7. Công thương;
8. Môi trường;
9. Nông nghiệp - PTNT;
10. Văn hóa - TDTT;
11. Giáo dục và đào tạo;
12. Nội vụ;
13. Quân sự;
14. Công an;
15. Bảo hiểm xã hội.

Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Vào các ngày thứ 2, thứ 4, thứ 6 trong tuần.

3. Mùa hè:

Buổi sáng: Từ 07h00' – 11h30'

Buổi chiều: Từ 13h30' – 17h00'

4. Mùa đông:

Buổi sáng: Từ 07h30' – 11h30'

Buổi chiều: Từ 13h00' – 17h00'

(01 giờ cuối ngày làm việc thực hiện công tác tổng hợp hồ sơ cho chuyên môn giải quyết)

Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận là thời gian làm việc theo quy định nhà nước (*không kể ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định*), được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân, tổ chức. Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan chuyên môn giải quyết.

Trong giờ hành chính cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, mặc đồng phục theo quy định của xã vào các ngày thứ 2, thứ 4, thứ sáu trong tuần, đeo thẻ công chức và có biển chức danh, số điện thoại đặt trên bàn làm việc cho tổ chức, công dân tiện liên hệ giao dịch công việc.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Thực hiện theo Điều 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Khoản 8, 9, 10, 11, 12 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP)

Chương IV

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 10. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

3. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với lãnh đạo UBND xã để thống nhất trước khi nhận hồ sơ;

4. Khi có văn bản mới chỉ đạo, hướng dẫn riêng theo ngành dọc liên quan đến quy định thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, lãnh đạo UBND xã phải có trách nhiệm hướng dẫn, thống nhất và chuyển văn bản đó đến cán bộ, công chức trực tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

Điều 11. 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 trong chậm trả kết quả

4. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 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.

5. 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.

6. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 12. Chế độ hội họp, giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

3. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều, báo cáo tuần vào thứ 6 với Trưởng Bộ phận.

4. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với cán bộ công chức để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với Ủy ban nhân dân xã, cơ quan theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn. Họp đột xuất theo yêu cầu, nhiệm vụ.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

3. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân xã nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được Ủy ban nhân dân xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

4. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức khác có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “*một cửa, một cửa liên thông*” thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Chương 5

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm thi hành

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm chỉ đạo và phối hợp tổ chức thực hiện Quy chế này.

4. Ban tài chính xã tham mưu mức hỗ trợ phụ cấp, trang thiết bị đối với cán bộ,

công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như của các cơ quan chuyên môn liên quan.

4. Công chức văn hóa xã hội (phụ trách văn hoá thông tin) phối hợp với các cơ quan 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, một cửa liên thông hiện đại”; duy trì hoạt động thường xuyên Cổng thông tin điện tử về thủ tục hành chính; có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy chế này.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân xã, cơ quan theo hệ thống ngành dọc đóng trên địa bàn làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 15. Văn phòng UBND xã phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, các đơn vị và các xóm liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện các đ/c cán bộ, công chức; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, các xóm nếu thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì báo cáo bằng văn bản thông qua Văn phòng UBND xã tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.