

Số: 1557/QĐ-UBND

Tây Sơn, ngày 05 tháng 4 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng UBND và UBND huyện với các cơ quan, tổ chức và công dân trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 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 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 Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30 tháng 10 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định 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 Quyết định số 3678/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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 72/2020/QĐ-UBND ngày 20 tháng 11 năm 2020 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 1035/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Định với các cơ quan và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 267/QĐ-UBND ngày 27 tháng 01 năm 2021 của UBND huyện về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 28/TTr-VP ngày 30 tháng 3 năm 2021 và ý kiến tham gia của các phòng, ban, ngành liên quan.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế phối hợp hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện với các cơ quan, tổ chức và công dân trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành liên quan, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký/.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- VP UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ tỉnh;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- CT và PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- Trung tâm VH-TT-TT huyện;
- Bộ phận TN&TKQ huyện;
- Công TTĐT huyện;
- PCVP, CV;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Văn Mỹ



QUY CHẾ

**Phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện với các cơ quan,
tổ chức và công dân trong giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn huyện**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1557/QĐ-UBND
ngày 05 tháng 4 năm 2021 của UBND huyện)*

Chương 1 QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc phối hợp giữa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện với các cơ quan nhà nước có liên quan trên địa bàn huyện và tổ chức, công dân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (dưới đây gọi là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với Bộ phận Một cửa; các phòng, ban, ngành huyện; một số cơ quan Trung ương, tỉnh được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn huyện và UBND cấp xã có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

2. Cơ quan, tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bộ phận Một cửa là nơi làm đầu mối tập trung thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân; không thay mặt các cơ quan, đơn vị, ngành chuyên môn để giải quyết trực tiếp thủ tục hành chính ngay tại Bộ phận Một cửa.

2. Tập trung, thống nhất tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục được Chủ tịch UBND huyện công khai Danh mục thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa. Các cơ quan không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngoài Bộ phận Một cửa đối với các thủ tục hành chính đã được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa (trừ trường hợp đặc thù được Chủ tịch UBND huyện cho chủ trương bằng văn bản).

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

4. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị; nâng cao tính chủ động, trách nhiệm trong phối hợp với Bộ phận Một cửa để giải quyết thủ tục hành chính cho cơ quan, tổ chức, công dân kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình của từng cơ quan, đơn vị, của từng công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

5. Quá trình phối hợp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá để báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo.

6. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 4. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa

1. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa bao gồm thủ tục hành chính của các ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, các phòng chuyên môn trực thuộc huyện, được thể hiện trong Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh; Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 3 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 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.

2. Chủ tịch UBND huyện quyết định đưa danh mục các thủ tục hành chính, kể cả một số dịch vụ công khác vào giải quyết tại Bộ phận Một cửa trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 5. Chế độ làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế làm việc, quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và quy định pháp luật liên quan; thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 6 Quy chế này. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với Trưởng Bộ phận Một cửa và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 03 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).

3. Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa được hưởng lương, các khoản phụ cấp và chế độ hỗ trợ theo đúng quy định.

4. Các cơ quan cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm:

a) Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận một cửa theo quy định tại 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 và Quyết định số 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Định.

b) Cử đủ số lượng công chức, viên chức theo yêu cầu và chỉ cử người có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, đáp ứng yêu cầu công việc; đã công tác trong ngành, lĩnh vực được phân công tối thiểu 03 năm công tác và được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ; có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao; có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với tổ chức, công dân.

c) Chịu trách nhiệm về kết quả công tác của công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

d) Chủ trì, phối hợp với Bộ phận Một cửa đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác, xử lý vi phạm (nếu có) đối với công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định; giải quyết những trường hợp công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Bộ phận Một cửa nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Thời gian làm việc

1. Bộ phận Một cửa thực hiện thời gian làm việc theo quy định pháp luật, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định pháp luật); buổi sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu trên, thời gian còn lại của ngày làm việc viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại khoản 1, khoản 2 Điều này. Việc chấp

hành thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa được đưa vào đánh giá, nhận xét hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA BỘ PHẬN MỘT CỬA VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÔNG DÂN

Điều 7. Tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:
 - a) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
 - b) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ bưu chính.
 - c) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tuyến đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.
2. Tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được hướng dẫn, tư vấn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả giải quyết theo quy định pháp luật.
3. Được quyền từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.
4. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về những bất cập, bất hợp lý của thủ tục hành chính, các hành vi vi phạm của cơ quan, người có thẩm quyền, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.
5. 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. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác có dán ảnh) hoặc có giấy ủy quyền đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.
6. Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không được sử dụng rượu, bia, chất kích thích khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Bộ phận Một cửa; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.
7. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.
8. Thực hiện các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan tham mưu có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, nguyên nhân từ chối không giải quyết thủ tục hành chính được Bộ phận Một cửa tiếp nhận, chuyển đến.

2. Các phòng, ban, ngành thuộc huyện chủ động rà soát, thống kê, cập nhật trình Chủ tịch UBND huyện công bố công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan mình, làm cơ sở cho Bộ phận Một cửa điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận Một cửa để thực hiện theo đúng quy định hiện hành. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Phối hợp thực hiện quy trình giải quyết các thủ tục hành chính được đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa, đảm bảo chi tiết, rõ ràng về thời gian giải quyết, các bước thực hiện và trách nhiệm từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện trong quy trình (lưu đồ thực hiện thủ tục hành chính).

b) Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng, một (01) lần vào buổi trưa, một (01) lần vào đầu buổi chiều và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý để theo dõi, tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan mình.

c) Phân công công chức, viên chức thường trực hàng ngày tại cơ quan để tiếp nhận, giao văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thông báo cụ thể cho Bộ phận Một cửa biết để liên hệ. Trường hợp công chức, viên chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Bộ phận Một cửa (trước 03 ngày làm việc) trừ các trường hợp đột xuất khác.

d) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (đối với các thủ tục đã được công chức, viên chức của phòng, ban, ngành thẩm định ngay tại Bộ phận Một cửa). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm liên thông từ Bộ phận Một cửa về cơ quan, địa phương nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ; trừ trường hợp cơ quan chưa có phần mềm quản lý thì mới thực hiện vào sổ để theo dõi.

đ) Đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Bộ phận Một cửa (nếu đủ điều kiện). Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan liên quan đến thủ tục hành chính đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông (UBND cấp tỉnh, các sở, ngành của tỉnh và UBND cấp xã), cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; lưu trữ hồ sơ (hồ sơ văn bản giấy hoặc điện tử) sau đó cập nhật vào phần mềm quản lý của Bộ phận Một cửa.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến).

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu phiếu từ chối giải quyết hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập phiếu tiếp nhận và trả kết quả gửi cho tổ chức, công dân.

d) Trường hợp hồ sơ đã tiếp nhận chuyển về cơ quan nhưng qua thẩm định, xem xét giải quyết phát hiện chưa đủ điều kiện, thiếu hồ sơ cần bổ sung hoặc không giải quyết được, phải trả hồ sơ thì thủ trưởng cơ quan đó phải trả lời bằng văn bản gửi tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính biệt trong thời hạn pháp luật chuyên ngành cho phép và gửi cho Trường Bộ phận Một cửa biết.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Phiếu tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, công dân sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ sau khi nộp hồ sơ, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân, đồng thời thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý. Trường hợp tổ chức, công dân nộp hồ sơ yêu cầu phải có phiếu tiếp nhận và trả kết quả thì công chức, viên chức phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 10. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm quản lý và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Đối với trường hợp được giao tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng, ban thuộc huyện, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc chuyển hồ sơ giấy cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Trường hợp chưa kết nối được với hệ thống Một cửa điện tử thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính cùng với phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho phòng, ban, ngành huyện.

Điều 11. 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, công dân bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền phải trả cho tổ chức, công dân sau khi giải quyết thủ tục hành chính.

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

3. Tổ chức, công dân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên phiếu tiếp nhận và trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trực tuyến thì thực hiện theo quy định hiện hành.

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 Bộ phận Một cửa thông tin cho tổ chức, công dân biết.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân được lưu trữ tại phần mềm quản lý của Bộ phận Một cửa (nếu có) để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

1. 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, công dân có liên quan phải có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, công dân nộp hồ sơ và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc chuẩn bị lại hồ sơ, giấy tờ.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho tổ chức, công dân thì cơ quan, tổ chức, công dân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trễ quá thời hạn quy định hoặc chậm trả so với thời gian hẹn trả kết quả thì phải thông báo lý do, xin lỗi tổ chức, công dân và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, công dân bằng văn bản hoặc tin nhắn, thư điện tử. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

4. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai để các cơ quan, tổ chức, công dân biết, đồng thời báo

cáo Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa trong phối hợp hoạt động

1. Được thay mặt Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện ký văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết thực hiện đúng Quy chế này và quy định liên quan; báo cáo, đề xuất với Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan.

3. Tổ chức tiếp công dân để lắng nghe kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả cho người phản ánh, khiếu nại, tố cáo được biết.

4. Đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa và thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm. Chủ động đề xuất với cơ quan cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm quy chế làm việc hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ.

5. Lựa chọn, phối hợp với doanh nghiệp bưu chính đủ điều kiện để thực hiện nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết, chuyển phát hồ sơ thủ tục hành chính.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Bộ phận Một cửa thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất UBND huyện xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho các tập thể, công dân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, Trưởng Bộ phận Một cửa báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND huyện và Chủ tịch UBND huyện về kết quả thực hiện.

Có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa trong việc đảm bảo hệ thống phần mềm quản lý, giải quyết thủ tục hành chính và thực thi nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa đảm bảo yêu cầu công tác.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về kết quả thực hiện phối hợp với Bộ phận Một cửa trong hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính theo Quy chế này.

3. Trưởng Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này và báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện về tình hình, kết quả thực hiện.

Điều 16. Áp dụng pháp luật và thi hành

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo Quy chế này, không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, Trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện trình Chủ tịch UBND huyện để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.