

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế làm việc của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả của UBND xã Tức Tranh**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TỨC TRANH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015 và 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 Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2021/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Xét đề nghị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tức Tranh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tức Tranh.

Điều 2. Cán bộ, công chức chuyên môn được phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả căn cứ nội dung của Quy chế này có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả.

Điều 3. Công chức Văn phòng thống kê, Địa chính - xây dựng, Tư pháp - Hộ tịch, Chính sách xã hội và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định thay thế Quyết định số 45/QĐ-UBND ngày 15/3/2021 của UBND xã Tức Tranh đã ban hành./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội Vụ huyện;
- ĐU, HĐND, UBND, UBMTTQ;
- Thành viên UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Minh Thảo

QUY CHẾ

Tổ chức, hoạt động, làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Tức Tranh

(Ban hành kèm theo QĐ số 255/QĐ-UBND, ngày 6/4/2022 của UBND xã Tức Tranh)

Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND xã Tức Tranh và những yêu cầu về cải cách hành chính, thực hiện cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết các thủ tục hành chính của các tổ chức, công dân tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (BPTN&TKQ) thuộc UBND xã Tức Tranh có nhiệm vụ hướng dẫn các tổ chức và người dân lập hồ sơ ban đầu thuộc các lĩnh vực đất đai, tư pháp hộ tịch; chính sách xã hội; nội vụ, nông nghiệp, công an, Quân sự... một cách đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định.

- Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ, nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.

- Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn (theo mẫu) để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

- Viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày), trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày (hai ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do đồng chí Chủ tịch UBND xã hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

- Những hồ sơ đang trong thời gian giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 05 ngày (năm ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do cán bộ chuyên môn ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ phải chỉnh sửa, sửa bổ sung.

- Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa có kết quả, cán bộ chuyên môn phải trình chủ tịch UBND xã hoặc phó Chủ tịch UBND xã phụ trách ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do vì sao trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần trở lên thì đồng chí chủ tịch UBND xã xem xét xử lý cán bộ theo quy định hiện hành.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, thì công chức tiếp nhận phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

Chương II

TỔ CHỨC CÁN BỘ, TIÊU CHUẨN, TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ CỦA CÁN BỘ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tức Tranh gồm 06 công chức chuyên môn (Công chức Văn phòng - thống kê; Địa chính - xây dựng; Tư pháp - hộ tịch; văn - xã hội, Công an, Quân sự) được phân công theo lịch làm việc, trực tiếp giải quyết các công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chịu sự phân công, giám sát và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã Tức Tranh về tinh thần thái độ làm việc, giao tiếp với người dân; về chấp hành thời gian và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các tổ chức, người dân.

Điều 4. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, nhiệm vụ của cán bộ, công chức tại Bộ phận “một cửa” xã Tức Tranh

1. Tiêu chuẩn: Cán bộ công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa, một cửa liên thông” phải có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ nghiệp vụ chuyên môn vững vàng, đúng chuyên ngành, có khả năng tổng hợp và kỹ năng giao tiếp tốt với các tổ chức và công dân đến liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính.

2. Trách nhiệm:

2.1. Cán bộ, công chức được phân công phụ trách “một cửa, một cửa liên thông” thực hiện việc hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm quản lý ghi sổ theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn, trả kết quả và thu lệ phí của các lĩnh vực. Theo dõi, tổng hợp tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực và những hồ sơ tồn đọng cần phối hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo giải quyết. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã những nội dung hồ sơ tiếp nhận.

2.2. Các cán bộ, công chức phụ trách từng lĩnh vực theo chuyên môn: trực tiếp hướng dẫn các tổ chức, công dân lập hồ sơ ban đầu tại Bộ phận “một cửa” của UBND xã, có trách nhiệm trực theo lịch để cùng phối hợp giải quyết hồ sơ tại chỗ kịp thời. Hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công; chấp hành sự phân công, giao nhiệm vụ và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết hồ sơ của người dân đối với Chủ tịch UBND xã; có thái độ đúng mực; trang phục gọn gàng, đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ, có biển chức danh đặt trước bàn làm việc; tuyệt đối không gây phiền hà, sách nhiễu với những tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính ở địa phương.

3. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa”

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông có trách nhiệm hướng dẫn cho các tổ chức, cá nhân về các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.
- c) Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố TTHC của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trên Hệ thống DVC trực tuyến (<http://dvc.thainguyen.gov.vn>) và công khai tại Bộ phận một cửa xã.

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

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa của xã.
- b) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống DVC của xã.
- c) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu hoặc bằng các cách thức khác...

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

4. Nội dung hướng dẫn theo điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này phải được lập thành Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, gửi khách hàng, lưu tại hồ sơ hướng dẫn tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ để theo dõi kiểm tra.

5. Mở sổ sách theo dõi, ghi chép việc quản lý đăng ký tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ của các tổ chức, cá nhân đến yêu cầu giải quyết công việc; viết phiếu hẹn thời gian trả kết quả, ghi sổ trả kết quả; thu lệ phí đúng quy định. Theo dõi báo cáo Chủ tịch UBND xã Tức Tranh những hồ sơ vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và đề xuất phương án giải quyết.

- Hàng ngày (16h ngày làm việc) công chức phụ trách tổng hợp hồ sơ đã giải quyết, hồ sơ tồn không đủ điều kiện giải quyết (lý do cụ thể) báo cáo Chủ tịch UBND xã Tức Tranh để có biện pháp đôn đốc giải quyết.

- Cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực có trách nhiệm lưu trữ các loại sổ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, sổ giao nhận hồ sơ giải quyết hồ sơ, phiếu hẹn một cách khoa học để thuận lợi cho công tác tra tìm, đối chiếu được thuận lợi.

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc (giờ giấc) quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả hướng dẫn lập hồ sơ, giải quyết hồ sơ đối với các tổ chức, công dân và làm cơ sở đánh giá bình, xếp loại công chức hàng năm.

Điều 5. Trách nhiệm vụ của lãnh đạo cấp ủy, HĐND, Ủy ban UBND, UBMTTQ về tổ chức thực hiện cơ chế “một cửa”.

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã hàng ngày phân công một lãnh đạo chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc hướng dẫn tổ chức, người dân lập hồ sơ ban đầu tại Bộ phận “một cửa” và ký kết quả trả khi cán bộ chuyên môn đã giải quyết xong.

2. Phân công nhiệm vụ cụ thể đối với từng công chức làm tại Bộ phận một cửa; bố trí cán bộ có đủ năng lực, trình độ chuyên môn có trách nhiệm phối hợp, hướng dẫn các tổ chức cá nhân lập hồ sơ ban đầu, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ, ghi phiếu hẹn và trả kết quả cho các tổ chức cá nhân đúng thời gian quy định.

3. Tăng cường kiểm tra, giám sát công tác phối hợp của công chức chuyên môn được phân công hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ, tiến độ kết quả giải quyết hồ sơ; đảm bảo hồ sơ của các tổ chức, cá nhân được lập tại xã khi chuyển đến Bộ phận một cửa huyện để giải quyết các bước tiếp theo được đầy đủ, chính xác, không để người dân phải đi lại nhiều lần gây bức xúc.

4. Giao trách nhiệm cho cán bộ, công chức phụ trách Bộ phận một cửa mở đầy đủ các loại sổ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của các tổ chức cá nhân đến giải quyết các thủ tục hành chính. Hàng ngày tổng hợp theo dõi số lượng tiếp nhận hồ sơ, số lượng giải quyết, số lượng hồ sơ không đúng hẹn, nguyên nhân để báo cáo Chủ tịch có biện pháp giải quyết kịp thời.

5. Đảm bảo đủ cơ sở, vật chất, phương tiện phòng làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại xã để niêm yết công khai quy trình tiếp nhận và trả kết quả, mức thu lệ phí một cách khoa học, tạo điều kiện cho tổ chức người dân đến giải quyết thủ tục hành chính được thuận lợi.

6. Đối với những hồ sơ phức tạp, khi giải quyết có liên quan đến nhiều bộ phận cần xác minh, thẩm định...chưa có kết quả trong thời gian quy định thì phối hợp xác minh cụ thể báo cáo lãnh đạo UBND xã chủ trì giải quyết, kịp thời thông báo cho Bộ phận “một cửa” để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết rõ lý do chậm và hẹn lại thời gian trả kết quả.

7. Lãnh đạo HĐND, Ủy ban MTTQ xã có kế hoạch giám sát thường xuyên đối với hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã để chấn chỉnh kịp thời.

Chương III. QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

Điều 6. Công chức được phân làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn người dân lập hồ sơ ban đầu gồm các Lĩnh vực đất đai, nội vụ, Tư pháp - An ninh trật tự, Quân sự...

Điều 7. Quy định thời gian tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính và thời gian làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

1. Thời hạn giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa, một cửa liên thông là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ, lễ theo quy định) và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

2. Đối với những TTHC được quy định thời “hạn giải quyết trong ngày” nhưng thời điểm tiếp nhận sau 15 giờ 00 phút, nếu không giải quyết kịp thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

3. Thời gian “một ngày làm việc” được tính đủ 8 giờ hành chính.

4. Thời gian làm việc: Tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ những ngày nghỉ, lễ theo quy định của pháp luật) và được thực hiện theo thông báo của UBND huyện. Cụ thể:

a) Mùa hè: - Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Mùa đông: - Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

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

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao, vào sổ theo dõi hoặc làm báo cáo tổng hợp tiếp nhận hồ sơ, báo cáo Chủ tịch, PCT UBND.

Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

1. Trực tiếp tại Bộ phận giao dịch một cửa UBND xã.

2. Thông qua ủy quyền theo quy định của pháp luật hoặc dịch vụ bưu chính công ích (nếu có).

3. Trực tuyến tại Hệ thống Dịch vụ công của xã:

(<http://dvtuctranh.thainguyen.gov.vn>) đối với các TTHC từ mức độ 3 trở lên.

- Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức khách hàng nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận tại bộ phận một cửa xã:

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, tiếp nhận hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử (trừ trường hợp hồ sơ quá dày, đóng quyển không thể scan; tài liệu có kích thước khổ giấy lớn không phù hợp với máy Scan sử dụng tại bộ phận tiếp nhận một cửa thì chỉ scan văn bản pháp lý rời lẻ); nhập vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống DVC; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 01) và Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ TTHC.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung,

hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

+ Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ TTHC.

- Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Hệ thống DVC, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sẽ tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định.

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

Việc thông báo được thực hiện trực tiếp trên Hệ thống DVC (nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận).

- Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Hệ thống DVC.

- Đối với các trường hợp có quy định phải trả kết quả giải quyết TTHC ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết: 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 DVC trực tuyến. Trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 9. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến: 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 Hệ thống Dịch vụ công.

2. Đối với hồ sơ giấy:

a) Việc chuyển hồ sơ giấy về đơn vị phải được chuyển ngay trong ngày làm việc. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ 00 phút hàng ngày thì chậm nhất chuyển vào đầu giờ buổi sáng của ngày làm việc tiếp theo. Các cơ quan, đơn vị căn cứ dữ liệu hồ sơ điện tử do công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị scan từ hồ sơ của khách hàng chuyển trên Hệ thống DVC để giải quyết kịp thời, không chờ đến khi có hồ sơ giấy mới giải quyết.

b) Việc chuyển hồ sơ giấy từ Bộ phận tiếp nhận đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết nêu trên được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có) hoặc người của đơn vị để bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn

hồ sơ tài liệu và đảm bảo thời gian trực của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND xã.

Điều 10. Giải quyết thủ tục hành chính

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

a) Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan: cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống DVC; trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

- Cán bộ, công 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 DVC.

- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống DVC 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 DVC để theo dõi.

c) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo bổ sung, hoàn chỉnh và trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành hoặc quy trình giải quyết TTHC đã công bố có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

d) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ 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 DVC.

- 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 DVC 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 Chủ tịch UBND xã về việc chậm trễ để phối hợp xử lý. Trong trường hợp này, Cơ quan chủ trì thực hiện giải quyết TTHC theo hướng “cơ quan được lấy ý kiến đồng ý với ý kiến cơ quan chủ trì”.

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

Các TTHC thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp phải được xây dựng quy trình theo quy định tại Khoản 3 Điều 9 Quy chế này.

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Văn bản 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 DVC.

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 trong quy trình đã được 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 TTHC cho công chức làm việc tại 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 DVC;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử: Căn cứ vào quy trình giải quyết đã xây dựng theo Khoản 3 Điều 9 quy định này, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển dữ liệu 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. Cơ quan chủ trì căn cứ vào kết quả của các cơ quan phối hợp để giải quyết và chuyển kết quả giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức làm việc tại 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 DVC.

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

Các TTHC thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính thuộc tỉnh phải được xây dựng quy trình theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này. Trường hợp các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, ngành Trung ương thì thực hiện theo quy định của Bộ, ngành Trung ương.

2. Các hồ sơ quy định tại các Điểm a, b Khoản 1 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC 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 (qua Bộ phận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa UBND xã).

3. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông

báo bằng văn bản xin lỗi cho cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa để thông báo và xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian hẹn lại không quá 1/3 số ngày được quy định của thủ tục đó.

Căn cứ Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sẽ gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 11. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC.

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, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Hệ thống DVC.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được cán bộ, công chức của đơn vị được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống DVC để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Giám sát việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, khi lập và gửi các Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả và Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thì đồng thời gửi 01 bản điện tử (có chữ ký số của cơ quan, đơn vị hoặc của bộ phận tiếp nhận, trả kết quả) cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giám sát, kiểm tra, theo dõi.

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện giám sát việc tiếp nhận, thời gian giải quyết, thời gian gia hạn và kết quả giải quyết TTHC của các công chức chuyên môn.

Điều 13. 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 TTHC, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị có thẩm quyền thì cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có) 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 14. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển khoản vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, ngành, địa phương (nếu có).

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

4. Thực hiện Thanh toán QR-Code tại bộ phận một cửa để cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện trả phí không sử dụng tiền mặt.

Điều 15. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thông báo ngay với Lãnh đạo UBND xã để có hình thức xử lý theo quy định.

Chương IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND xã Tức Tranh có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã Xây dựng và ban hành Quy chế làm việc, niêm yết Nội quy tiếp nhận hồ sơ của các lĩnh vực, Quy định thời gian làm việc, thời gian tiếp dân. Quyết định phân công cán bộ, công chức làm tại Bộ phận “Một cửa”; thu phí, lệ phí đúng quy định. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về cải cách hành chính, số lượng, chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ với Chủ tịch UBND xã và cơ quan quản lý cấp trên.

2. Cán bộ, công chức chuyên môn: Địa chính - xây dựng, Tư pháp - Hộ tịch, chính sách xã hội, nội vụ, nông nghiệp, công an, Quân sự... được phân công làm tại Bộ phận “Một cửa” thực hiện nghiêm túc nội dung Quy chế này.

3. Cấp uỷ, HĐND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã thực hiện thường xuyên công tác kiểm tra, giám sát về thực hiện *Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2021/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.* Coi đây là nhiệm vụ trọng tâm của cả hệ thống chính trị của xã.

Quy chế này được áp dụng trong tổ chức triển khai thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” tại xã Tức Tranh. Quá trình thực hiện, các văn bản có sự thay đổi được bổ sung cho phù hợp và hoàn chỉnh hơn. /.