

QUYẾT ĐỊNH

**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 xã Mỹ Thanh**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MỸ THANH

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Thủ tướng chính phủ về việc 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;

Xét đề nghị của Công chức 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 Mỹ Thanh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 31/QĐ-UBND ngày 24/4/2019 của UBND xã Mỹ Thanh.

Điều 3. Văn phòng - thống kê, các cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa, các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- * *Gửi bản điện tử:*
 - Như Điều 2;
 - UBND huyện;
 - TT Đảng ủy, HĐND xã;
 - Chủ tịch, PCT UBND xã;
 - UBMTTQ xã
 - Các đoàn thể xã;
 - Cán bộ, công chức xã;
- * *Gửi bản giấy:*
 - Các thôn trên địa bàn xã;
 - Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Quyết Chiến

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ MỸ THANH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã Mỹ Thanh**
(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-UBND, ngày/9/2022)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động, trách nhiệm và mối quan hệ công tác của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Mỹ Thanh với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã.

2. Cán bộ, công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, các cơ quan có liên quan và tổ chức, cá nhân đến làm việc và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

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

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan 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 hoặc gia nhập.

Điều 3. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 khởi 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 (hai lần) trở lên thì đồng chí Chủ tịch UBND xã xem xét xử lý cán bộ theo quy định hiện hành.

7. 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.

Điều 4. Trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, công chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và tổ chức, cá nhân có liên quan:

1. Đối với cán bộ, công chức:

- Làm việc đúng giờ quy định, trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ trong giờ làm việc. Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc. Có thái độ nghiêm túc, tinh thần trách nhiệm trong khi giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

- Nghiêm cấm uống rượu, bia, hút thuốc lá trong giờ làm việc.

- Hướng dẫn, tiếp nhận và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính.

- Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tắt tất cả các thiết bị điện trước khi kết thúc giờ làm việc. Thực hiện tiết kiệm điện, nước, điện thoại, văn phòng phẩm.

- Giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc.

- Có quyền từ chối không tiếp nhận và giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân không chấp hành nội quy, gây mất trật tự hoặc có những hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự cá nhân người thi hành công vụ và cơ quan nhà nước.

2. Đối với tổ chức, công dân:

- Trang phục gọn gàng, giao tiếp có văn hóa nơi công sở.

- Không tự ý đi lại vào khu vực điều hành, tác nghiệp của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

- Giữ gìn vệ sinh chung.

- Đảm bảo văn minh lịch sự, chấp hành nghiêm thứ tự giải quyết các thủ tục, không gây mất trật tự nơi công sở, không mang vũ khí, đạn và chất dễ cháy nổ vào công sở, trước khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa không uống rượu, bia và các chất kích thích khác, giữ gìn vệ sinh chung khi giao dịch tại bộ phận một cửa.

- Thực hiện sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

- Nếu việc giải quyết chưa thỏa đáng, công dân và tổ chức có thể gặp người phụ trách Bộ phận một cửa để đề xuất, kiến nghị, hoặc gửi thư qua hòm thư góp ý.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không thực hiện các hành vi sau đây:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

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

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

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

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

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

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

Điều 6. Thời gian làm việc

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc trong tuần theo qui định của Nhà nước, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như sau:

- Mùa hè: Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút - 11 giờ 00 phút; buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút - 17 giờ 30 phút.

- Mùa đông: Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút - 11 giờ 30 phút; buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút - 17 giờ 00 phút.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đặt tại trụ sở làm việc của UBND xã, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND xã. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả do đồng chí chủ tịch UBND xã phân công.

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có chức năng, nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính những công việc thuộc thẩm quyền của UBND xã.

2.1. Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì cán bộ chuyên môn đó giải quyết.

2.2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân các giấy tờ, biểu mẫu, thủ tục hồ sơ theo quy định.

2.3. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được thực hiện trên các lĩnh vực:

3.1. Lĩnh vực cấp phép xây dựng;

3.2. Lĩnh vực tư pháp;

3.3. Lĩnh vực đất đai;

3.4. Lĩnh vực Lao động - thương binh và xã hội;

4. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 3 Điều này nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã hoặc không thuộc thẩm quyền giải

quyết của UBND xã thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 8. Chế độ họp, thông tin báo cáo của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo theo quy định với chủ tịch UBND xã. Báo cáo tháng, quý, năm về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính với Chủ tịch UBND xã. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về nội dung báo cáo theo lĩnh vực được phân công.

2. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đề xuất với Chủ tịch UBND xã tổ chức họp cùng các ban ngành, đoàn thể, các thôn để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ

1. Tiếp nhận

1.1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức (trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật) thì công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của địa phương.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) 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 giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

1.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh thì công chức tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định công chức tiếp nhận 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 gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

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

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

1.3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính 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 số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

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

1.5. Trường hợp công chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

2.1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

2.2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

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

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

3. Giải quyết hồ sơ

3.1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính.

3.2. Trường hợp thủ tục hành chính 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 thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

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

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

3.4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính 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 thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

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

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

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp

theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

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

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

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

3.8. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

3.9. 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 cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

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

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

4.2. 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.

4.3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4.4. 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 báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Chương III

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 10. Cán bộ, công 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 biểu dương hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

Điều 11. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công 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 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.

Điều 12. 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, những nhiễu, hách dịch của cán bộ, công 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

Điều 13. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, công dân, tổ chức, các cơ quan đơn vị có liên quan và các thôn có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả báo cáo bằng văn bản trình UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế ./.