

Số: 79/QĐ-UBND

Diễn Bích, ngày 01 tháng 8 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế về tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa
liên thông tại UBND xã Diễn Bích**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DIỄN BÍCH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 37/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện có chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện có chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 28/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ văn bản hợp nhất Số 01/VBHN-VPCP ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng HĐND-UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Diễn Bích.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế cho quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND xã Diễn Bích..

Điều 3. Văn phòng HĐND-UBND, 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:

- Như Điều 3;
- UBND huyện;
- Văn phòng UBND huyện;
- Phòng Tư pháp; Phòng Nội vụ;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, hó Chủ tịch UBND xã;
- UBMTTQ xã và các đoàn thể;
- Ban chỉ ủy các xóm;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Việt Mãn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ DIỄN BÍCH**

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

QUY CHẾ

**Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giao dịch hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Diễn Bích**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 79/QĐ-UBND ngày 02/8/2023
của UBND xã Diễn Bích)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc; thời gian; chế độ làm việc; vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức, hoạt động; chế độ thông tin, báo cáo và quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng áp dụng

a) Cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã Diễn Bích (UBND xã) thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã;

b) Các Tổ chức, cá nhân liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) được quy định tại quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

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 đẩy 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 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. Thời gian làm việc

1. Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày Thứ hai, thứ tư và Thứ Sáu hàng tuần.

- Lịch phân công tiếp nhận các thủ tục hành chính do Trưởng Bộ phận phân công.

2. Thời gian làm việc

a) Mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

b) Mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

3. Trước giờ nghỉ 30 phút vào các buổi làm việc trong ngày, công chức tạm ngừng việc tiếp nhận hồ sơ mới để tổng hợp, phân loại và chuyển đến các cơ quan, bộ phận chuyên môn giải quyết. Trường hợp đột xuất chậm nhất đầu giờ buổi làm việc tiếp theo phải chuyển ngay đến cơ quan, bộ phận chuyên môn giải quyết.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo Quy chế hoạt động của cơ quan UBND xã.

2. Cán bộ, công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 3, Quy chế này. Trường hợp đi công tác hoặc có lý do chính đáng vắng mặt thì phải báo cáo với Trưởng Bộ phận Một cửa và Thủ trưởng cơ quan trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp bất khả kháng không thể báo trước) để cơ quan bố trí người khác thay thế.

5. Trong giờ làm việc hành chính, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức theo quy định; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng các quy định về văn hóa công sở.

6. Việc họp, hội ý của Bộ phận Một cửa phải được bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giờ hành chính.

Chương II

VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Vị trí, chức năng

1. Vị trí

a) Bộ phận Một cửa trực thuộc UBND xã; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND xã và quản lý về tổ chức, biên chế. Đồng thời, chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Bộ phận Một cửa đặt tại trụ sở làm việc của Đảng ủy – HĐND – UBND xã, thuộc xóm Hải Bắc, xã Diễn Bích, huyện Diễn Châu, tỉnh Nghệ An.

2. Chức năng

a) Bộ phận Một cửa là đầu mối tập trung thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức;

b) Hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và đẩy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT) trong việc giải quyết TTHC, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Bộ phận Một cửa.

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo Quy định tại Điều 3,4,5 Thông tư 01/2018/TT-VPCP về công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn huyện theo quy định, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, Ngành, của UBND cấp tỉnh được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức khi đến Bộ phận Một cửa liên hệ giải quyết TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí theo quy định.

d) Phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức được cử đến Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

đ) Theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức được bố trí đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm tiến độ và thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

e) 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, 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 TTHC; 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.

g) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế

một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

h) Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

i) Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao và theo quy định của pháp luật.

2. 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 TTHC tại Bộ phận Một cửa.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các đơn vị, bộ phận liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; đôn đốc các bộ phận tham gia tại Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết. Chủ động trao đổi với các đơn vị trực, bộ phận chuyên môn trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo UBND xã (nếu cần thiết).

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức công tác tại Bộ phận Một cửa 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 khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định.

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 TTHC của Bộ phận Một cửa;

đ) Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Bộ phận Một cửa.

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

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

Điều 7. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa xã do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập và giao cho Phó chủ tịch UBND xã trực tiếp quản lý để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này, gồm:

2. Phó chủ tịch UBND xã, chịu trách nhiệm phụ trách chung, là Trưởng Bộ phận Một cửa đồng thời phụ trách theo dõi đầu mối Kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Căn cứ vào điều kiện thực tế Trưởng bộ phận tham mưu bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa được quy định tại Điểm a, b, Khoản 4, Điều 10, Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Điều 8. Nhiệm vụ của Trưởng Bộ phận Một cửa và cán bộ công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trưởng Bộ phận Một cửa

a) Là người đứng đầu Bộ phận Một cửa trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

b) Đôn đốc các bộ phận có liên quan giải quyết TTHC, để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chủ tịch UBND xã về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

c) 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 cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, theo dõi để làm cơ sở cho việc đánh giá, phân loại công chức hàng năm; chủ động đề xuất với Chủ tịch UBND xã cử thay thế 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.

d) Chủ động đề nghị Chủ tịch UBND xã cử công chức, đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít TTHC phát sinh.

đ) Công khai tại trụ sở Bộ phận Một cửa và trên Cổng Thông tin điện tử xã về họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

e) Báo cáo kịp thời Chủ tịch UBND xã những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ và giải quyết các công việc của Bộ phận Một cửa, đề xuất, kiến nghị các biện pháp xử lý.

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

2. Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa:

a) Thực hiện nghiêm túc đầy đủ quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC; trực tiếp thực hiện việc niêm yết công khai TTHC thuộc lĩnh vực đơn vị, cơ quan mình phụ trách đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, cụ thể, 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia; giữ

bí mật về mật khẩu tài khoản phần mềm quản lý được cấp, tuân thủ quy trình, hướng dẫn sử dụng.

đ) Chủ động đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

e) Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn: Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP.

2. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

- Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa và chịu sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa.

Điều 10. Trách nhiệm của UBND xã cử công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Cử công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 9 Quy chế này đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ thủ tục hành chính; chuyên đến 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, kết quả thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Bộ phận Một cửa.

3. Xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, bảo đảm rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống Một cửa điện tử và Công Dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

5. Trong trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn, người đứng đầu cơ quan chủ động gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo và cập nhật kịp thời đến Bộ phận Một cửa những nội dung thay đổi của thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý đã được công bố, công khai bằng văn bản hoặc bằng các phương tiện điện tử.

7. Cung cấp đầy đủ các thông tin có liên quan đến lĩnh vực quản lý và thông tin về quá trình giải quyết thủ tục hành chính khi có yêu cầu.

8. Bảo đảm các quyền lợi cho công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

9. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức được cử đến Bộ phận Một cửa làm việc. Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp ốm, đau, được

nghi theo quy định; bảo đảm không làm gián đoạn quá trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. Phối hợp với Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm hoặc tạm thời rút công chức khi nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân có sự tăng, giảm rõ rệt.

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét và khen thưởng cho công chức về quá trình làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định. Trong trường hợp công chức được cử đến không đáp ứng được yêu cầu công việc tại Bộ phận Một cửa hoặc tổ chức, cá nhân đánh giá không hài lòng hoặc mức độ hài lòng thấp thì cử công chức khác thay thế.

11. Phối hợp với Bộ phận Một cửa quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

12. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 11. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

Điều 12. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính

1. Công chức tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn các tổ chức, cá nhân khi yêu cầu giải quyết TTHC các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà các tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- c) Thuế, phí, lệ phí và 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 của pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải đảm bảo chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, Quyết định phê duyệt Danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa của Chủ tịch UBND xã công khai tại Bộ phận Một cửa.

đ) Thực hiện tuyên truyền, giới thiệu về các dịch vụ hành chính công, dịch vụ bưu chính công ích, tiện ích hỗ trợ cho hoạt động tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đến tổ chức, cá nhân.

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;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An; Cổng Thông tin điện tử huyện; Cổng Thông tin điện tử xã.
- d) Qua văn bản theo đường bưu chính, tờ rơi;

đ) Qua các bộ hồ sơ mẫu;

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

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 chuyên môn thì công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC có trách nhiệm hướng dẫn cho đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 13. Cách thức Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả 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.

3. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An (dichvucong.nghean.gov.vn)

Điều 14. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa

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 trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện 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 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 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 15. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

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

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

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

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

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Quy chế này; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phải có thái độ ứng xử nghiêm túc theo nội quy, quy chế của Bộ phận Một cửa;

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

Điều 16. Trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn tại Bộ phận Một cửa và bộ phận có liên quan

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

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

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

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

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

2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích:

1.1. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC, hoặc trả lời trực tiếp theo quy định;

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 nếu lượng hồ sơ không giải quyết hết trong ngày.

1.2. Trường hợp công chức khác được cử đi trực thay thì tiến hành kiểm tra đầy đủ danh mục của hồ sơ, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thì phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 Quy chế này và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

c) Trường hợp hồ sơ đủ theo quy định: Ghi vào sổ tiếp nhận hồ sơ và lập Phiếu biên nhận hồ sơ trong đó ghi hẹn ngày trả hồ sơ và giao cho công dân nộp hồ sơ;

d) Viết phiếu chuyển hồ sơ cùng toàn bộ hồ sơ cho bộ phận chuyên môn thẩm định và giải quyết theo Điều 18, Điều 19 Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An: Công chức tiếp nhận hồ sơ 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 và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An;

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Quy chế này.

3. 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 số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Bộ phận Một cửa nhận được hồ sơ hợp lệ: Nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì 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 giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An; 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.

Điều 18. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa chuyên đến, người phụ trách phân công công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

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

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

a) Công chức 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 giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt đại diện 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 giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa để theo dõi, giám sát.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung vào 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 Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 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 vào 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.

6. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, bộ phận có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi Thông báo bằng văn bản cho

Bộ phận Một cửa và 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 vào 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 thực hiện việc 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).

Điều 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Sau khi hoàn tất việc giải quyết TTHC, các bộ phận giải quyết TTHC, Bộ phận Một cửa. Kết quả giải quyết được trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà các bộ phận 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 bộ phận giải quyết TTHC, Bộ phận Một cửa 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 Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

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 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.

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

Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày

19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và pháp luật có liên quan.

Điều 22. Phương thức nộp phí, lệ phí

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

- a) Trực tiếp nộp tại quầy cho cán bộ phụ trách Bộ phận Một cửa;
- 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;
- c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An (nếu có);
- d) Thông qua phần mềm thu phí tự động tại Bộ phận Một cửa (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.

Chương IV

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 23. Chế độ thông tin

Bộ phận Một cửa thường xuyên trao đổi thông tin với cơ quan, đơn vị có TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa về tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC để đề xuất, kiến nghị các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động trong giải quyết TTHC. Đồng thời, điều chỉnh những vấn đề tồn tại, khó khăn, vướng mắc, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức cá nhân trong giải quyết TTHC.

Điều 24. Chế độ họp, báo cáo hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

2. Định kỳ hằng tháng, Bộ phận Một cửa họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Một cửa tổ chức họp với các cán bộ, công chức có liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 25. Mối quan hệ công tác của Bộ phận Một cửa

1. Đối với UBND xã và Phó chủ tịch UBND xã

a) Bộ phận Một cửa chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND xã, chịu sự quản lý điều hành của Phó chủ tịch UBND xã. Lãnh đạo Bộ phận Một cửa có trách

nhiệm báo cáo công tác với UBND xã về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa; tổ chức triển khai và đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Phó chủ tịch UBND xã về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa;

b) Trưởng Bộ phận Một cửa báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

2. Đối với các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã và các bộ phận liên quan khác

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

b) Các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ phận Một cửa chuyển đến. Trưởng Bộ phận Một cửa và các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm trước UBND xã, Chủ tịch UBND xã về việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa;

Điều 26. Phối hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Bộ phận Một cửa công khai số điện thoại đường dây nóng kết hợp với địa chỉ hộp thư điện tử, phiếu góp ý... để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tổng hợp, xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo nguyên tắc:

a) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Bộ phận Một cửa, Bộ phận Một cửa chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

b) Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến trách nhiệm của các cơ quan có liên quan, Bộ phận Một cửa chuyển đến các cơ quan xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. Các cơ quan có liên quan có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi đến tổ chức, cá nhân và gửi 01 bản báo cáo UBND xã thông qua Bộ phận Một cửa để tổng hợp theo dõi.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Kinh phí và cơ sở vật chất bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận Một cửa

1. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hàng năm.

2. Trưởng bộ phận Một cửa có trách nhiệm đảm bảo và phân công công chức, quản lý vận hành trụ sở, trang thiết bị, cơ sở vật chất, máy móc, kỹ thuật, hệ thống hạ tầng mạng phục vụ cho hoạt động của Bộ phận Một cửa.

3. Các bộ phận chuyên môn có TTHC đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thường xuyên rà soát và kịp thời xây dựng, bổ sung quy trình giải quyết TTHC để cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An (dichvucong.nghean.gov.vn) đảm bảo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết TTHC theo quy định tại Chương IV Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 28. Khen thưởng, kỷ luật

1. Bộ phận Một cửa xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo Luật Thi đua, khen thưởng;

2. Công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa và công chức thuộc Bộ phận Một cửa nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Văn phòng HĐND-UBND tham mưu Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập “Bộ phận Một cửa”; quyết định điều động cán bộ, công chức chuyên môn làm việc tại “Bộ phận một cửa” theo đúng quy định.

Điều 30. “Bộ phận Một cửa”, các ban, ngành, đoàn thể, bộ phận chuyên môn UBND xã, cán bộ công chức, các xóm và các tổ chức, cá nhân liên quan thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc báo cáo UBND xã để xem xét điều chỉnh, bổ sung phù hợp với tình hình thực tế./.