

Số: /QĐ-UBND

Hà Bắc, ngày tháng 01 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hà Bắc

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÀ BẮC

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 ngày 22/11/2019;

Căn cứ 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 Quyết định số 89 /QĐ-UBND ngày 22/07/2020 của UBND xã Hà Bắc Về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng UBND xã Hà Bắc;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hà Bắc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã, các ban, ngành có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 QĐ
- UBND huyện ;
- TTr Đảng ủy, HĐND xã;
- UBMTTQ, các ban, ngành đoàn thể xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Chân

QUY CHẾ

Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Hà Bắc

(Ban hành theo QĐ /QĐ-UBND ngày /01/2021 của UBND xã Hà Bắc)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn các thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC), tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn các TTHC, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Ban, ngành chuyên môn thuộc UBND xã Hà Bắc.
2. Các tổ chức, công dân và doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Điều 3. Phạm vi áp dụng

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình thực hiện, trách nhiệm kinh phí, khen thưởng, kỷ luật trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã.

3. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước, thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền công bố và công khai đường dây nóng, email của các cấp theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 5. Quy trình thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa:

1. Tiếp nhận hồ sơ

a. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mẫu thống nhất và có dấu của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

b. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch. (Trường hợp thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thông báo luôn cho tổ chức, cá nhân rõ mức phí, lệ phí làm căn cứ thu phí, lệ phí cùng thời điểm tiếp nhận hồ sơ).

- Đối với những thủ tục hành chính không thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc những công việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ với Cán bộ chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hồ sơ (*theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn phải chi tiết, cụ thể, theo đúng quy định của bộ thủ tục hành chính đã được công bố đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ 01 lần trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ (*theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*) và phân mềm điện tử (nếu có);

+ Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay công chức tiếp nhận hồ sơ đồng thời được phân công giải quyết hồ sơ thì không phải lập Giấy

tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

+ Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết thì công chức lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

c. Trường hợp nhận hồ sơ thay cho công chức phụ trách thì trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trao đổi cụ thể với phòng chuyên môn (bằng điện thoại hoặc qua hệ thống liên lạc khác...). Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì yêu cầu công chức tại phòng chuyên môn phải trực tiếp hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Chuyển hồ sơ.

a. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều này, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo **mẫu 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này** và chuyển hồ sơ đến các phòng, bộ phận chuyên môn liên quan. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày.

b. Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan, phòng ban chuyên môn phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan giải quyết.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ sung (**theo mẫu 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định**

này). Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu không được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ.

c. Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ (*theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, và hẹn lại thời gian trả kết quả (*theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*), chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi cho cá nhân, tổ chức.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ.

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a. Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

b. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính.

1. Các loại hình liên thông:

a. Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã;

b. Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân xã, thị trấn và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã; giữa Ủy ban nhân dân xã, thị trấn và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn huyện;

2. Quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông:

a. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông (hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính nếu có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính).

b. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo Điểm b, c Khoản 1 Điều 5 Quy chế này;

c. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ đến cơ quan chủ trì giải quyết (sau đây gọi là cơ quan chủ trì); Cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời bằng văn bản trong thời gian quy định.

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp: Cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d. Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

đ. Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu không được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi gửi đến cá nhân,

tổ chức trước ngày hẹn trả kết quả đồng thời ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

Chương III **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Điều 7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã đặt tại Văn phòng UBND xã, chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng UBND xã.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi dễ nhận biết, trang trọng, thuận lợi nhất cho việc liên hệ, giao dịch của cá nhân, tổ chức; có biển ghi rõ “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

Điều 8. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích làm việc

- Bố trí địa điểm riêng, thuận tiện cho công dân giao dịch, diện tích 50m²
- Trong tổng diện tích làm việc của “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết công việc.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bố trí trang thiết bị mức tối thiểu là: Máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin.

Trang thiết bị được bố trí khoa học, thuận lợi cho giao dịch hành chính, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả, nộp hồ sơ và nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch

Điều 9. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

2. Nhiệm vụ:

a. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

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

c. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

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

đ. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e. Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), 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;

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

3. Quyền hạn:

a. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ

quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận 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;

d. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

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

Điều 10. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã do đồng chí Công chức Văn phòng UBND xã đứng đầu;

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã được bố trí từ 01 đến 02 công chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND xã, làm việc theo chế độ chuyên trách, có chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu công việc. Ngoài ra bố trí thêm công chức một số phòng chuyên môn để đảm nhiệm việc tiếp nhận hồ sơ, làm việc theo chế độ kiêm nhiệm. Khi các đơn vị có thay đổi về nhân sự làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải báo cáo UBND xã (qua Văn phòng UBND) để kiện toàn nhân sự theo quy định

- Văn phòng UBND xã cử công chức, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

a. Tiêu chuẩn:

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã đã được tuyển dụng vào công chức, có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở;

b. Trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả này;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

- Mặc đồng phục, đeo thẻ trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

- Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

c. Quyền lợi.

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

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

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật);

- Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

- Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

Chương IV

**TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

Điều 11. Trách nhiệm các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã:

1. Trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan chuyên môn

Căn cứ bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh phê duyệt các Ban ngành chuyên môn, có trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã triển khai áp dụng thực hiện và hướng dẫn cơ sở tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc ngành, lĩnh vực quản lý; nghiên cứu đề xuất các sáng kiến, biện pháp tổ chức thực hiện đảm bảo chất lượng; kiến nghị áp dụng các thủ tục hành chính khác theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ngoài số lượng đã quy định

2. Văn phòng UBND xã:

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai, hướng dẫn các Ban, ngành chuyên môn thuộc UBND xã triển khai thực hiện Quy chế cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Văn phòng UBND xã chủ trì, phối hợp với Ban Văn hóa Thông tin, Đài Phát thanh xã thường xuyên tuyên truyền việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; hướng dẫn, đẩy mạnh việc tuyên truyền, tạo các ứng dụng hỗ trợ trên website, trên mạng Internet; công khai các TTHC trên Trang thông tin điện tử của xã.

- Căn cứ quy định của nhà nước và tình hình cụ thể tại địa phương, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đảm bảo chất lượng, hiệu quả; xây dựng và ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị mình và tổ chức thực hiện theo quy định

- Định kỳ 6 tháng và hàng năm kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại xã.

3. Ban Tài chính - Kế toán:

a. Hướng dẫn thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

b. Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện chi trả chế độ phụ cấp cho công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

4. Ban Tư pháp:

a. Hướng dẫn các Ban, ngành chuyên môn niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; niêm yết công khai, cập nhật thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

b. Chủ trì, phối hợp với các Ban, ngành, cơ quan liên quan, tham mưu cho UBND xã thực hiện rà soát các TTHC có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông, cụ thể: lĩnh vực đất đai; lĩnh vực đầu tư, lĩnh vực đăng ký kinh doanh; lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng; lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực lao động, người có công và xã hội và các lĩnh vực khác báo cáo các Sở, ngành liên quan,

Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định để tổ chức triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông phù hợp với tình hình thực tế trên địa bàn xã.

c. Hướng dẫn niêm yết danh mục Thủ tục hành chính được niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định để cá nhân, tổ chức tham khảo; niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, bao gồm: Số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của cơ quan hành chính các cấp được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và của người đứng đầu cơ quan hành chính.

Chương V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong ngân sách nhà nước hàng năm. Các đơn vị được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức.

2. Cơ quan, đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Tổ chức thực hiện:

1. Văn phòng UBND xã chủ trì, phối hợp với Ban Tư pháp, và các cơ quan liên quan tham mưu, giúp UBND xã hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn xã; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất hướng giải quyết các vướng mắc.

2. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn xã nếu có nhu cầu thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tổ chức triển khai thực hiện theo quy định của Quy chế này.

3. Các Ban, ngành chuyên môn thuộc UBND xã; trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc thì cơ quan, cá nhân, tổ chức phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng UBND) xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND huyện (bc);
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã (B/c);
- Các ban, ngành chuyên môn;
- Lưu : VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Chân