

Số: /QĐ-UBND

Hà Bắc, ngày tháng 9 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa”,
“Một cửa liên thông” của UBND Hà Bắc
Nhiệm kỳ 2021-2026**

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 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Thủ tướng 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 28/2018/QĐ-UBND ngày 27/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông” của Ủy ban nhân dân xã Hà Bắc, nhiệm kỳ 2021-2026” gồm 5 chương 14 điều.

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

Công chức Văn phòng - Thống kê, Các thành viên UBND xã, cán bộ, công chức thuộc UBND xã và cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2 QĐ;
- UBND huyện (B/c);
- TTr- Đảng ủy, TTr -HĐND xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Chân

QUY CHẾ**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính tại UBND xã Hà Bắc**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /9/2021
của UBND xã Hà Bắc)

Chương I**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc UBND xã Hà Bắc (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Quy định về trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND Xã Hà Bắc.

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

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

2. Giải quyết thủ tục hành chính đúng pháp luật. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trên các lĩnh vực theo quy định của UBND tỉnh và theo tình hình cụ thể của địa phương.

Trong đó, trước mắt tập trung các lĩnh vực: Tài nguyên, môi trường, tư pháp - hộ tịch, Lao động xã hội, công an xã, vay vốn.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ theo quy định và chỉ nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính, hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ giữa các bộ phận, chuyên môn, thuộc UBND xã để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Bảo đảm giải quyết công việc đúng hạn, nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp tài liệu, giấy tờ ngoài thủ tục hành chính được quy định; 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 bộ phận chuyên môn.

4. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện thì công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận chuyên môn có liên quan, để tiếp nhận và giải quyết liên thông theo quy định hiện hành.

5. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, thì công chức tại bộ phận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 3. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại UBND xã chịu sự quản lý toàn diện của Chủ tịch UBND xã, phân công Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Công chức Văn phòng làm Trưởng bộ phận, cùng công chức khác do Chủ tịch UBND xã quyết định phân công.

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp công dân, tổ chức đến làm việc.
2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn thiện thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.
3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của bộ phận chuyên môn khác thì chuyển đến chuyên môn trực tiếp giải quyết.
4. Nhận kết quả đã giải quyết, trả cho công dân, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

Điều 6. Lịch làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ và giải quyết công việc trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu và buổi sáng ngày Thứ bảy hàng tuần, cụ thể như sau: Làm việc theo giờ mùa Hè, mùa Đông.

Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều từ 13h 30 phút đến 17 giờ.

Điều 7. Điều kiện làm việc.

Phòng làm việc, diện tích dành cho nơi ngồi chờ của tổ chức và công dân; trang thiết bị, trang phục, chế độ công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo quy định nhà nước hiện hành.

Chương III

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 8. Quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả hồ sơ như sau:

Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả hồ sơ thực hiện theo Điều 6, Chương II, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng

Chính phủ; quy định về bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa do UBND tỉnh Thanh Hóa ban hành và theo Quy trình về giải quyết thủ tục hành chính ban hành trong bộ tài liệu áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính xã Hà Bắc.

1. Tiếp nhận hồ sơ

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét yêu cầu, kiểm tra tính pháp lý, đầy đủ của các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ. Giải thích, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định về thành phần hồ sơ đối với từng loại thủ tục hành chính cụ thể.

- Nếu hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với các hồ sơ có hẹn, công chức tiếp nhận hồ sơ phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cụ thể; cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm theo dõi hồ sơ (theo mẫu số 03 và 02 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg).

- Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ theo quy định, thì ngay tại thời điểm tiếp nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ lập phiếu hướng dẫn theo mẫu quy định (theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg) cho tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

- Đối với những hồ sơ phức tạp thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu công chức chuyên môn cùng phối hợp tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân.

- Công chức không được tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ không đúng quy định. Công chức chuyên môn không được nhận, trả hồ sơ trực tiếp cho tổ chức, cá nhân. Công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được từ chối tiếp nhận hồ sơ mà không có lý do chính đáng. Công chức tiếp nhận hồ sơ hoặc cơ quan chuyên môn trả lại hồ sơ từ 02 (hai) lần trở lên đối với hồ sơ mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xử lý theo quy định.

2. Chuyển hồ sơ

Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến các bộ phận chuyên môn có liên quan vào cuối giờ làm việc mỗi buổi của ngày làm việc hoặc ngày làm việc kế tiếp (đối với hồ sơ nhận sau 16 giờ 30 phút) kèm theo Phiếu chuyển hồ sơ. Thời gian cơ quan chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của công chức chuyên môn. Việc chuyển hồ sơ thực hiện bằng văn bản giấy hoặc phần mềm quản lý (theo mẫu số 04 ban hành kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg)

Trường hợp hồ sơ đã tiếp nhận nhưng bộ phận chuyên môn chuyển lại, thông báo chưa đầy đủ hoặc chưa hợp lệ thì phải nêu rõ lý do căn cứ vào điều, khoản, văn bản cụ thể, công chức tiếp nhận liên hệ với tổ chức, cá nhân đề nghị bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ. Nếu do lỗi chủ quan của công chức tiếp nhận thì công chức tiếp nhận phải nhận lỗi với các tổ chức, cá nhân khi đề nghị bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ

a. Bộ phận chuyên môn thẩm định và xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân; lãnh đạo cơ quan ký duyệt hồ sơ hoặc trình lãnh đạo UBND xã ký duyệt hồ sơ theo quy định, vào Sổ theo dõi giải quyết công việc của cơ quan chuyên môn; chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định.

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn khác thì cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ làm đầu mối chủ động chủ trì phối hợp với cơ quan chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp trên (phòng, ban, ngành huyện nếu có), sau khi xử lý, chuyển hồ sơ cho cơ quan cấp trên giải quyết, đồng thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết tình hình giải quyết thủ tục hành chính đó.

b. Đối với các hồ sơ, cần có sự thẩm tra, xác minh, kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với phó Chủ tịch UBND xã phụ trách. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

- 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 và 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 hồ sơ theo quy định.

c. Trường hợp cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì cơ quan chuyên môn phải có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho tổ chức, công dân.

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích cho tổ chức, công dân biết lý do và thống nhất với cơ quan chuyên môn để viết phiếu hẹn lần 2, trong phiếu ghi rõ lý do viết phiếu lại, thời gian hẹn trả kết quả lần 2; công chức phải báo cáo với tổ trưởng hoặc Chủ tịch UBND xã về việc lỡ hẹn lần 1.

Nếu việc lờ hện thuộc trách nhiệm của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức đó phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc chậm trễ do mình gây ra; nếu trách nhiệm thuộc cơ quan chuyên môn thì Thủ trưởng cơ quan chuyên môn đó phải chịu trách nhiệm trước UBND huyện.

4. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ cơ quan chuyên môn, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và yêu cầu tổ chức, công dân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

Nếu quá thời hạn nhận kết quả, các tổ chức, cá nhân không đến nhận, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giữ lại và trao kết quả khi tổ chức, cá nhân đến nhận.

Trường hợp tổ chức, cá nhân có nhu cầu trả kết quả qua đường bưu điện thì thực hiện theo thỏa thuận riêng.

Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong (vì lý do chủ quan), Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm thông báo lý do trễ hẹn, đồng thời công chức, bộ phận nào gây ra lỗi thì công chức, cơ quan đó có văn bản xin lỗi gửi đến tổ chức, công dân liên quan đến hồ sơ giải quyết trễ hẹn.

Điều 9. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Đối với Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã:

Trưởng bộ phận chịu trách nhiệm trước phó Chủ tịch UBND xã phụ trách, trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Là đầu mối phối hợp với các công chức thuộc các cơ quan chuyên môn khác của UBND xã, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều cơ quan, nhiều công chức;

Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hằng ngày của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại xã.

Bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để công chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc công khai (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Cổng thông tin điện tử của xã) các quy định về thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng (số điện

thoại của lãnh đạo cơ quan và cơ quan tiếp nhận kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính) để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Tổ chức quán triệt nội dung quy chế này đến công chức, đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông”.

Thường xuyên tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, việc xử lý, giải quyết công việc của bộ phận chuyên môn; định kỳ đánh giá tình hình giải quyết công việc để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Đối với công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;

Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng bộ phận phân công;

Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và bàn giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

Giúp Trưởng bộ phận tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức;

Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng bộ phận và phó Chủ tịch UBND xã đề nghị xem xét, điều chỉnh cho phù hợp;

Phối hợp với các công chức các bộ phận có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân và tổ chức dưới mọi hình thức.

Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu; kết hợp với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổng hợp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin trên hệ thống phần mềm ứng dụng theo quy định.

Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với phó Chủ tịch UBND xã để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức chuyên môn

1. Bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất và có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để công chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do UBND Huyện, tỉnh tổ chức.

2. Phân công, công chức lập sổ theo dõi, nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyên đến; giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định của cơ chế một cửa; chịu trách nhiệm trước phó Chủ tịch UBND xã phụ trách về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật.

Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, công chức chuyên môn phải thông báo rõ bằng văn bản lý do chậm trễ để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

3. Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết công việc. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm chính, phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan chuyên môn, liên quan để giải quyết. Trường hợp vì lý do khách quan (ốm đau, đi công tác..) mà công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính vắng mặt thì trưởng bộ phận phân công, công chức khác trực tiếp giải quyết.

4. Rà soát, lập danh mục tài liệu hồ sơ của từng loại thủ tục hành chính để niêm yết công khai và phục vụ việc theo dõi, kiểm tra, đối chiếu của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo đầy đủ số lượng hồ sơ quy định, rõ ràng về quy trình, thời gian giải quyết của từng khâu để làm căn cứ xác định trách nhiệm. Khi thủ tục hành chính có sửa đổi, bổ sung, thay thế, bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì công chức chuyên môn có liên quan phải thông báo bằng văn bản về nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế, của thủ tục hành chính đó cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả biết để niêm yết, công khai, tổ chức thực hiện và trả lời cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

5. Nhận văn bản từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (kết quả giải quyết) và lập hồ sơ công việc, lưu trữ theo đúng quy định; Chịu trách nhiệm tổ chức, kiểm tra, theo dõi quá trình thực hiện các công việc đã giải quyết xong nhằm phát hiện và có biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo Chủ tịch UBND xã xử lý các vi phạm theo quy định của pháp luật; Giải quyết kịp thời các khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa.

6. Tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến công chức, đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo Quy định này.

Điều 11. Mối quan hệ phối hợp.

Ngoài các nội dung phải thực hiện phối hợp trong quá trình giải quyết hồ sơ quy định, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức chuyên môn phải thực hiện các mối quan hệ sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp trao đổi ngay với cơ quan chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ do công chức tiếp nhận chuyển đến bộ phận chuyên môn, nếu kiểm tra phát hiện không đúng quy định, thì bộ phận chuyên môn có quyền trả lại để yêu cầu bổ sung hồ sơ. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định.

3. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân giải quyết chậm hơn quy định mà không có lý do chính đáng thì công chức xử lý hồ sơ phải trực tiếp gặp tổ chức, cá nhân để xin lỗi và trả kết quả giải quyết. Nếu trễ hẹn lần thứ hai mà không có lý do chính đáng thì Phó Chủ tịch UBND xã, công chức chuyên môn trực tiếp xin lỗi tổ chức, cá nhân và chỉ đạo giải quyết kịp thời.

4. Đối với những hồ sơ mà công chức trình Phó Chủ tịch UBND xã ký đúng thời gian quy định, nhưng do Phó Chủ tịch UBND xã ký chậm thì Phó Chủ tịch UBND xã phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

5. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, UBND xã phải lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn UBND huyện phải có văn bản lấy ý kiến. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì coi như đồng ý và UBND xã được quyền giải quyết theo thẩm quyền. Nếu sau đó phát sinh hậu quả, vướng mắc có liên quan đến nội dung công việc đã lấy ý kiến thì cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời phải chịu trách nhiệm. Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn 05 ngày làm việc, kể từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời; ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND Huyện quy định cụ thể.

Chương IV **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 12. Khen thưởng

1. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo chất lượng và thời gian quy định là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của công chức.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được Chủ tịch UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 13. Kỷ luật

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, có liên quan thuộc UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định này hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật và nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật. Mọi vi phạm sẽ xét không hoàn thành nhiệm vụ trong năm.

2. 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 văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức thì phải thông báo

ngay với phó Chủ tịch phụ trách hoặc Chủ tịch UBND xã, để có hình thức xử lý thích đáng.

3. Việc hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng, không đúng quy định, những hồ sơ giải quyết trễ hẹn để cá nhân, tổ chức đi lại nhiều lần (đối với 01 hồ sơ) thì người có lỗi phải bồi thường chi phí đi lại cho tổ chức, công dân.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh, các cá nhân, đơn vị phản ánh về Công chức Văn phòng UBND xã báo cáo

Chủ tịch UBND xã xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.