

Số: /QĐ-UBND

P. Hà Huy Tập, ngày tháng 8 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÀ HUY TẬP

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 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ 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 cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 Quyết định số 21/2024/QĐ-UBND của UBND Tỉnh Nghệ An ngày 12/7/2024 về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê phường Hà Huy Tập.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập.

Điều 2. Giao công chức Văn phòng - Thống kê theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 245/QĐ-UBND ngày 20/6/2022 của UBND phường Hà Huy Tập ban hành Quy định về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của Bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập; trách nhiệm của các bộ phận trong thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường Hà Huy Tập.

Công chức Văn phòng - Thống kê và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND TP (để báo cáo);
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- MTTQ và các đoàn thể;
- Bộ phận Một cửa;
- BCS 20 khối;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Thái Văn Hùng

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2024 của Ủy ban nhân dân phường Hà Huy Tập)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về: Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập; Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa phường Hà Huy Tập; Thẩm quyền, trách nhiệm của UBND và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn phường; Quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức, người lao động được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa phường (gọi chung là “người làm việc tại Bộ phận Một cửa”).

2. Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo quy định tại 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, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, người lao động có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông phường Hà Huy Tập.

2. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, người lao động.

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 bộ phận và 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, người lao động cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Công chức Văn phòng - Thống kê và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam.

8. Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố và đang có hiệu lực thi hành.

9. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, yêu cầu bổ sung, trả hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được lập phiếu theo mẫu ban hành kèm theo Quy chế này.

Chương II

BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 4. Tổ chức Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân phường có tên gọi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hà Huy Tập.

Điều 5. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Chức năng

Bộ phận Một cửa có chức năng làm đầu mối để thực hiện việc hướng dẫn, số hóa, tiếp nhận, giám sát, đôn đốc và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo Quy chế do Ủy ban nhân dân phường ban hành và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử, mã QR 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; 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, số hóa 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 bộ phận, 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, người lao động tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

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 người làm việc tại Bộ phận Một cửa 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 người làm việc tại Bộ phận Một cửa, 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) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Quyền hạn

a) Đề nghị các bộ phận 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 bộ phận 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 bộ phận thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các bộ phận 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 công chức, người lao động 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 người dân, doanh nghiệp; tổ chức hoặc phối hợp thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Đề xuất lãnh đạo UBND phường nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này.

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

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa: Giao đồng chí PCT UBND phường phụ trách Văn hóa – Xã hội là người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trực tiếp điều hành chung và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Được thừa lệnh người đứng đầu cơ quan ký các văn bản đơn đốc các bộ phận liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với người đứng đầu cơ quan biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với cán bộ, công chức, người lao động để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của người làm việc tại Bộ phận Một cửa; nhắc nhở, phê bình người làm việc tại Bộ phận Một cửa 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.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, người lao động phù hợp với năng lực, trình độ và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đơn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo Chủ tịch UBND theo quy định.

5. Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan cử người làm việc tại Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng.

6. Công khai tại trụ sở của Bộ phận Một cửa phường họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của người làm việc tại Bộ phận Một cửa.

7. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, công chức, người lao động xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

8. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

9. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 7. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Bộ phận Một cửa Phường do lãnh đạo UBND phường đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa phường theo lịch đã được phân công để điều hành và ký duyệt tại chỗ tất cả các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa Phường là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức.

c) Người hoạt động không chuyên trách, Người lao động được UBND phường điều động, bố trí đến để hỗ trợ Bộ phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, Người hoạt động không chuyên trách, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức.

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

c) 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.

2. Trách nhiệm

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

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã được cấp để đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả.

c) 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. Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Tiếp nhận, số hoá, 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; kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

đ) 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 để 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 địa phương; báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

e) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập, truy cập dữ

liệu thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

g) Mặc đồng phục, quần áo gọn gàng theo quy định, đeo thẻ cán bộ, công chức, người lao động trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ.

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

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

b) 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.

c) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) theo quy định.

Điều 9. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cán bộ, công chức, người lao động 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 phường 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) 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, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên 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, người lao động, 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, người lao động, 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 10. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ, quy mô diện tích phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.

2. Trang thiết bị

a) Căn cứ vào tính chất công việc và tình hình thực tế tại cơ quan và tiêu chuẩn, định mức về máy móc, thiết bị trang bị cho cơ quan nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận Một cửa, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan.

b) Tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công

trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị số hóa hồ sơ, tài liệu.

Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa Phường làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định.

2. Thời gian làm việc trong ngày: Theo Thông báo của UBND Tỉnh Nghệ An.

Điều 12. Phối hợp với doanh nghiệp bưu chính công ích

Khi tổ chức/cá nhân có nhu cầu trả kết quả hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích, công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm liên hệ với đầu mối dịch vụ Bưu chính công ích (*hiện nay UBND thành phố Vinh đã làm việc với Bưu điện Tỉnh triển khai phân công cán bộ đầu mối nhận bưu chính công ích cho các phường xã trên địa bàn thành phố Vinh*) để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân thông qua dịch vụ Bưu chính công ích. Thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi có kết quả.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn một trong các cách thức sau đây để nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. 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. Trực tuyến tại **Cổng Dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn)** hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An (**dichvucong.nghean.gov.vn**).

Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều 13 Quy chế này, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ chịu trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; số hóa và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo Mẫu số 01 kèm theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do trong phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này.

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 03 kèm theo Quy chế này.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ; Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh quy định tại khoản 3 Điều 13 của Quy chế này, người làm việc tại Bộ phận Một cửa xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người làm việc tại Bộ phận Một cửa 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 giải quyết.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn, gọi điện thoại trực tiếp tới người dân qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

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

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, người 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 thủ tục hành chính tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì trích xuất, in và cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Người 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 không được yêu cầu tổ chức, cá nhân 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 hoá.

6. Trường hợp thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì cán bộ, công chức, người lao động thực hiện thêm một số nhiệm vụ theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 15. Quy định việc bổ sung hồ sơ của tổ chức, cá nhân

Việc yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa được quy định như sau:

1. Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc qua dịch vụ Bru chính công ích mà còn thiếu hoặc không đúng thành phần hồ sơ so với Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính và Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đang có hiệu lực thi hành thì phải bổ sung hồ sơ theo Mẫu số 02 kèm theo Quy chế này.

2. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo Quy chế này cho tổ chức, cá nhân. Mỗi hồ sơ chỉ thực hiện 01 lần bổ sung hồ sơ.

3. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, người lao động có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính không được tự ý đặt ra thêm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công bố, đảm bảo chỉ nhận đúng, nhận đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định.

Điều 16. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Quy chế này, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân hoặc hồ sơ giấy đã được số hóa đến bộ phận liên quan giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

Điều 17. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức liên quan xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 thủ tục hành chính tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết.

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

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, công chức giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính có quy định thời gian giải quyết từ 03 ngày làm việc trở lên thì thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian; đối với hồ sơ thủ tục hành chính có quy định thời gian giải quyết dưới 03 ngày làm việc thì thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) Công chức gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

b) Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì công chức chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

a) Trường hợp tờ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, công chức chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Trường hợp tờ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, công chức chủ trì chuyên hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Công chức tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và trả kết quả cho tờ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

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

8. Các hồ sơ quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tờ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức giải quyết hồ sơ phải gửi văn bản xin lỗi tờ chức, cá nhân trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả và gắn file văn bản xin lỗi vào hồ sơ trên hệ thống Dịch vụ công của Tỉnh. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian gia hạn không được quá 1/3 tổng thời gian giải quyết theo quy định của thủ tục hành chính.

Điều 18. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

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 công chức phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tờ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tờ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc qua tin nhắn; trường

hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Trường hợp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện bàn giao cho đầu mối của doanh nghiệp bưu chính công ích để chuyển trả cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Trách nhiệm xin lỗi

Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Phường chịu trách nhiệm xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

2. Hình thức, cách thức xin lỗi

a) Việc xin lỗi được thực hiện bằng văn bản với từng hồ sơ cụ thể theo Mẫu số 04 kèm theo Quy chế này;

b) Không thực hiện việc xin lỗi chung trong một văn bản với nhiều hồ sơ cùng bị trễ hẹn;

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, người lao động thì cán bộ, công chức, người lao động 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 thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm của các cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Niêm yết, công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, dễ sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

2. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại phường; việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến.

3. Kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, thiếu sót, thực hiện khen thưởng và kỷ luật đúng quy định. Chỉ đạo công chức chuyên môn không tự ý tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ của tổ chức, cá nhân nếu hồ sơ chưa được nộp cho Bộ phận Một cửa.

4. Định kỳ hàng năm, Bộ phận Một cửa thực hiện việc khảo sát, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân để cải tiến, nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.

5. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

Điều 22. Trách nhiệm của Công chức Văn phòng - Thống kê

1. Chủ trì, triển khai, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại cơ quan; kịp thời tổng hợp báo cáo, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân Phường giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Phối hợp với công chức Tài chính - Kế toán tham mưu Ủy ban nhân dân Phường bố trí chế độ, chính sách áp dụng đối với cán bộ, công chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa.

3. Đôn đốc các bộ phận: thực hiện tốt công tác cải cách hành chính; rà soát, rút gọn thời gian giải quyết TTHC, niêm yết công khai Danh mục thủ tục hành chính, Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

4. Phối hợp, theo dõi, đôn đốc các bộ phận xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính đảm bảo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 23. Trách nhiệm của Công chức Văn hóa – Thông tin

1. Tuyên truyền về ứng dụng công nghệ thông tin để ngày càng nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường.

2. Thực hiện công khai danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của phường trên Trang thông tin điện tử của Phường.

Điều 24. Trách nhiệm của công chức Kế toán - Tài chính

Căn cứ khả năng cân đối của ngân sách và thực tiễn các hoạt động, công chức Kế toán - Tài chính tham mưu UBND Phường bố trí kinh phí cho các hoạt động thông tin, tuyên truyền, công tác quản lý, duy trì của Bộ phận Một cửa Phường.

Điều 25. Trách nhiệm của người lao động được bố trí, điều động làm việc tại Một cửa phường

1. Hỗ trợ công chức thực hiện nhiệm vụ chuyên môn theo văn bản phân công nhiệm vụ.

2. Hỗ trợ tổ chức/cá nhân đăng nhập hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ công Quốc gia và Tỉnh.

Điều 26. Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Phường Hà Huy Tập và các tổ chức chính trị - xã hội

Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Phường Hà Huy Tập và các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền, vận động để Nhân dân thực hiện các thủ tục hành chính ở Bộ phận Một cửa đạt hiệu quả; thực hiện giám sát hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu quy định tại Quy chế này được cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung hoặc vướng mắc, khó khăn, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Công chức Văn phòng – Thống kê để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Phường xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời ./.

Mẫu số 01

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
PHƯỜNG HÀ HUY TẬP**

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

Số:...../BPTNTKQ

P. Hà Huy Tập, ngày tháng năm 202...

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường Hà Huy Tập:

Tiếp nhận hồ sơ của:

Người nộp:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.

2.

Số lượng hồ sơ: 1(bộ)..

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:

Thời gian nhận hồ sơ:.... giờ.... phút, ngày .../.../20.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ.... phút, ngày .../.../20.....

Đăng ký nhận kết quả tại:

Mọi chi tiết liên hệ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hà Huy Tập

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

.....

Mẫu số 02

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
PHƯỜNG HÀ HUY TẬP**

Số:...../BPTNTKQ

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

P. Hà Huy Tập, ngày tháng năm 202...

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:

Số điện thoại Email:

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1

2

3

4

.....

.....

.....

Lý do

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với
..... số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 03

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
PHÒNG HÀ HUY TẬP**

Số:...../BPTNTKQ

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

P. Hà Huy Tập, ngày tháng năm 202...

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phòng Hà Huy Tập

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Phiếu được lập thành 02 liên; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Mẫu số 4

**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ
PHƯỜNG HÀ HUY TẬP**

Số:...../PXL

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

P. Hà Huy Tập, ngày tháng năm 202...

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:

Ngàythángnăm...., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Hà Huy Tập đã tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà/Tổ chức); mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Hà Huy Tập chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường Hà Huy Tập xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngàytháng ... năm.....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

PHÓ CHỦ TỊCH UBND

(Ký và ghi rõ họ tên)