

Số: 13/QĐ-UBND

Quảng Nghiệp, ngày 03 tháng 01 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả xã Quảng Nghiệp**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUẢNG NGHIỆP

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của
Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ
tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 tháng 4 năm 2018 của Chính
phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục
hành chính;*

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, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Nghiệp.

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

Điều 3. Công chức Văn phòng-Thống kê, các đơn vị liên quan, công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: Vp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Chí Mạnh

QUY CHẾ

Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Quảng Nghiệp
(Ban hành kèm theo Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2022
của UBND xã Quảng Nghiệp)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã Quảng Nghiệp (sau đây gọi là *Bộ phận một cửa*).
2. Quy chế này áp dụng đối với:
 - a) Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có giao dịch về thủ tục hành chính tại địa phương, có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa của xã;
 - b) Cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận một cửa;
 - c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.
2. Bộ phận một cửa là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các tổ chức công dân đến giao dịch có hồ sơ hợp lệ.
3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các công chức chuyên môn hoặc các công việc liên quan đến nhiều bộ phận trong giải quyết thủ tục hành chính .
4. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của Bộ phận một cửa, đó là kết quả giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực thi công vụ của công chức. Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm “*Thân thiện - Tận tình - Đúng hẹn - Hiệu quả*”.
5. Đảm bảo sự quản lý, điều hành thống nhất của Chủ tịch, phó Chủ tịch UBND xã đối với từng mảng công việc được giao.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa

Thực hiện theo Điều 5 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cụ thể như sau:

1. Công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa 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 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, người 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 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.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 4. Vị trí, chức năng

Bộ phận Một cửa thuộc UBND xã là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đôn đốc, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; Chủ tịch, phó Chủ tịch giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận một cửa

1. Nhiệm vụ:

a) Công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng 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 bằng cách giải thích các quy định liên quan trực tiếp đến mảng công việc.

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, các công chức chuyên môn phối hợp với nhau 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 tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân không có khả năng viết hoặc hiểu cách trình bày nội dung đề nghị bằng văn bản.

d) UBND xã đề nghị với các cấp có thẩm quyền tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công 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, người 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 với tinh thần trách nhiệm cao nhất, tiết kiệm thời gian cho các 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 và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu với phương châm là một nhà nước ở địa phương mang sắc thái là nền hành chính phục vụ.

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

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết 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, các công chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình 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 phối hợp xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết; Khi cần thiết phải xin lỗi công dân vì quá hạn.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức làm việc 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, quy chế làm việc 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) 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 hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ quyền hạn của Trưởng bộ phận, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Trưởng Bộ phận Một cửa là 01 đồng chí Văn phòng -Thống kê- phụ trách chung, đồng thời đảm nhiệm phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính .

- Trực tiếp Điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa. Đôn đốc, đề nghị các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan, các công chức trong cơ quan đối với các công việc 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 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.

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa 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 của các chuyên môn tại Bộ phận Một cửa.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và hàng tháng thông báo cho các công chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

- Giao nhiệm vụ cho công chức, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đó giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

- Phối hợp công chức Tư pháp-Hộ tịch xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức được biết.

- Chủ động đề nghị Chủ tịch UBND xã cử cán bộ, công chức đến Bộ phận Một cửa để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm hoặc trường hợp cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

- Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Báo cáo Chủ tịch UBND xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

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

- Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, 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.

2. Công chức Văn phòng-Thống kê phụ trách quản lý trang thiết bị, hệ thống máy móc, hoạt động của phần mềm một cửa, hệ thống mạng của Bộ phận một cửa. Quản lý biên lai, thu phí, lệ phí, thanh quyết toán theo đúng quy định của pháp luật, tổng hợp báo cáo hàng tháng, quý, năm theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã và Chi cục thuế Tứ Kỳ; thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND xã giao.

3. Công chức phụ trách các lĩnh vực tiếp nhận do Chủ tịch UBND xã phê duyệt, thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

Trước mắt UBND xã bố trí thành 05 quầy tiếp nhận. Việc bố trí các công chức phụ trách các quầy tiếp nhận cụ thể như sau:

- Lĩnh vực Văn phòng-Thống kê (01 người)
- Lĩnh vực Lao động, Thương binh & Xã hội (01 người);
- Lĩnh vực Tư pháp-Hộ tịch (02 người);
- Lĩnh vực Địa chính- Xây dựng (01 người)

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Tiêu chuẩn

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức.
- Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công, có chuyên môn giỏi, có kỹ năng tổng hợp, am hiểu nhiều lĩnh vực của ngành mình và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ.
- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.
- 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

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục 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 đó tiếp nhận vào phần mềm quản lý để theo dõi tiến trình công việc cho các 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 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 của địa phương;
- Mặc đồng phục hoặc trang phục phù hợp với địa phương và đảm bảo văn hóa công sở, đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ hàng ngày;
- Sinh hoạt chuyên môn, đảng, tham gia các phong trào khi lãnh đạo địa phương cử hoặc trưng dụng.
- Thực hiện quy chế và các quy định của pháp luật khác có liên quan;

3. 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 và nhân dân địa phương;
- Được quan tâm ưu tiên xem xét bổ nhiệm ở vị trí công tác cao hơn khi có điều kiện;
- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật và khi có điều kiện cũng như được lãnh đạo địa phương cho phép;

- 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)

- Được hưởng phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác theo tiêu chuẩn quy định.

4. Thời hạn làm việc

Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa tối thiểu là tất cả các ngày làm việc trong tuần (theo giờ hành chính).

Điều 8. Trách nhiệm của Lãnh đạo UBND khi cử cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa:

Thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ, cụ thể như sau:

- Cử cán bộ, công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để giải quyết các thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết công việc.

- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

- Giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên giấy tờ văn bản và phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả đối với những công việc vì lý do phát sinh mà trả kết quả không đúng hẹn.

- Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng văn bản điện tử tại Bộ phận Một cửa.

- Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức được cử làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, lấy tiêu chí chất lượng phục vụ làm mục tiêu hàng đầu. Trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức khác thay thế.

Điều 9. Rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

Bộ phận một cửa tổ chức rà soát, cập nhật, lựa chọn đưa thủ tục hành chính được áp dụng tại UBND xã trình UBND huyện xem xét điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính, kèm quy trình nội bộ để tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa.

2. Trường hợp chậm đưa thủ tục hành chính ra thực hiện tại Bộ phận một cửa của xã thuộc lĩnh vực của chuyên môn nào thì chuyên môn đó chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã. Trưởng bộ phận một cửa có trách nhiệm đôn đốc, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo thực hiện.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Bộ phận một cửa có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của UBND tỉnh.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Bộ phận một cửa, thông báo cho công chức quan liên quan biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả xử lý theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân có thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước đối với công chức của UBND xã.

Điều 11. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ

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 chậm trả kết quả thực hiện theo các quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Việc để mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm trả hồ sơ... mà không có lý do chính đáng, Bộ phận một cửa cập nhật và công khai để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo lãnh đạo UBND xã quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm và xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối với trường hợp trả kết quả quá hạn do việc giải quyết chậm, gây ách tắc thì công chức chuyên môn phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do trả quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc gia hạn trả kết quả giải quyết chỉ được thực hiện một lần.

3. Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, nếu chưa có kết quả thì công chức Bộ phận một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Điều 12. Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa

1. Bộ phận một cửa tiếp nhận và trả kết quả giải quyết vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (*trừ trùng vào các ngày nghỉ theo quy định*).

2. Thời gian làm việc:

a) Thời gian làm việc mùa hè

- Buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút ;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

b) Thời gian làm việc mùa đông

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút .

c) Đầu và cuối mỗi buổi làm việc, Bộ phận một cửa dành thời gian 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ.

3. Công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện đúng thời gian làm việc tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét công chức, người lao động hằng năm do Chủ tịch UBND xã đánh giá.

Điều 13. Mối quan hệ công tác

1. Bộ phận Một cửa chịu sự quản lý của Chủ tịch UBND xã, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trưởng Bộ phận Một cửa có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND xã về tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định, đơn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa.

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

3. Mối quan hệ công tác với các công chức chuyên môn theo nguyên tắc phối hợp, khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Bộ phận Một cửa phải trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với cơ quan, đơn vị đó.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính về việc “Tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả” thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại cấp xã.

Điều 15. Niêm yết công khai, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ

1. Các công chức chuyên môn có trách nhiệm cung cấp kịp thời, đầy đủ, chính xác danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính để niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa. Bộ phận Một cửa có trách nhiệm bố trí vị trí để niêm yết danh mục và nội dung từng thủ tục hành chính phục vụ tổ chức, cá nhân nghiên cứu, thực hiện, giám sát và đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

a) Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa xã hướng dẫn:

- Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

- Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Nội dung hướng dẫn bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- Hướng dẫn qua hệ thống giấy tờ văn bản hoặc số điện thoại chuyên dùng đó công bố công khai;

- Hướng dẫn trực tuyến trên mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

- Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

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

c) Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại điểm a, Khoản 1 Phụ lục này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo

biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 16. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 16 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và lưu trữ hồ sơ, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

b) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

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

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

c) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được ghi trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với các trường hợp không trả được kết quả trong ngày).

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đó đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức tiếp nhận không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ

thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

đ) Trường hợp cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Khoản 5 Phụ lục này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 18. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

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

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) 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.

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

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

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, lãnh đạo UBND xã có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) 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 thì cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

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

- Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại từng chuyên môn có trách nhiệm chính khi giải quyết.

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

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, bộ phận một cửa 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 chuyên môn của lĩnh vực đó. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

đ) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

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

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn.

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đó chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

e) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền tại địa phương:

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

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

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

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

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các điểm a, b, c, d, đ Khoản này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

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

k) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

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

Điều 20. Chuyển và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

b) Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đó tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

d) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Phương thức nộp phí, lệ phí

a) Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đó được quy định (nếu có) theo phương thức:

- Trực tiếp nộp và nhận biên lai tại bộ phận một cửa;

b) Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Áp dụng pháp luật

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa được thực hiện theo Quy chế này; không thực hiện các quy định về tiếp nhận văn bản đến tại các Điều 13, 14 và 15 [Nghị định số 110/2004/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Các công chức chuyên môn được giao giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận một cửa chuyển đến, bố trí tiếp nhận và tham mưu giải quyết ngay, làm thủ tục đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị và rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, Trưởng Bộ phận một cửa và các tổ chức, cá nhân, các công chức chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng Thống kê, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các công chức chuyên môn, các tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã (*qua lãnh đạo UBND xã*) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.