

Số: /QĐ-UBND

Hải Ba, ngày tháng 8 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Hải Ba

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HẢI BA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 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 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 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 Thủ tướng 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 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;

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

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

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg, ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 2312/QĐ-UBND ngày 08/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Trị về ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 30/2020/QĐ-UBND ngày 08/12/2020 của UBND tỉnh Quảng Trị về ban hành quy định công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Trị;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND xã.

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 giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Hải Ba.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây của UBND xã về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Hải Ba;

Điều 3. Văn phòng UBND xã; các ban ngành, đơn vị; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TV ĐU, TT HĐND,
- TT UBMT xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Xuân Trường

QUY CHẾ

Tổ chức và Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Hải Ba (Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày 12/8/2024 của UBND xã)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

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 (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã Hải Ba (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các 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.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo quy định. Nội dung công khai bao gồm trình tự thực hiện, cách thức thực hiện, đối tượng và cơ quan thực hiện, thành phần và số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, các yêu cầu, điều kiện, các biểu mẫu hồ sơ, thủ tục; các căn cứ pháp lý, phí và lệ phí để tổ chức, công dân biết thực hiện và giám sát.

3. Giải quyết thủ tục hành chính đúng pháp luật. Đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ giữa các bộ phận, cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

4. Bảo đảm giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức đúng hạn, nhanh chóng, thuận tiện, khách quan, công bằng; không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp tài liệu, giấy tờ ngoài thủ tục hành chính được quy định. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

5. Tất cả thủ tục hành chính (100% hồ sơ thủ tục hành chính) thực hiện tiếp nhận và trả kết quả và được số hóa thông qua hệ thống Một cửa điện tử tại địa chỉ <http://motcua.quangtri.gov.vn>. Tuyên truyền, hướng dẫn cá nhân, tổ chức có thể tra cứu bộ TTHC đã được chuẩn hóa thuộc các ngành, lĩnh vực và được niêm yết, công khai đầy đủ trên trang thông tin điện tử tỉnh tại địa chỉ <http://quangtri.gov.vn>; trang thông tin điện tử huyện <http://hai lang.quangtri.gov.vn>

6. 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.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành

chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đối với tất cả các thủ tục hành chính thuộc tất cả các lĩnh vực theo các quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh (100% thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố).

1. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã.

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

Điều 4. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc

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.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 TN&TKQ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ

1. 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, 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, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- h) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- i) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

- a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- b) Lừa dối cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Quyền

- a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;
- c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;
- d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;
- đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

- a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;
- b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;
- c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy

định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các Khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Khai thác, sử dụng thông tin về cư trú để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

1. Thông tin về cư trú của công dân tại thời điểm làm thủ tục hành chính được cán bộ, công chức, cá nhân có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính ghi nhận và lưu giữ trong hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Việc khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được thực hiện bằng một trong các phương thức sau:

Tra cứu, khai thác thông tin cá nhân qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đã được kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc qua Cổng dịch vụ công quốc gia;

a. Tra cứu thông tin cá nhân thông qua tài khoản định danh điện tử của công dân được hiển thị trong ứng dụng VNeID;

b. Sử dụng thiết bị đầu đọc đã được kết nối trực tuyến với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, bao gồm thiết bị đọc mã QRCode hoặc thiết bị đọc chip trên thẻ Căn cước công dân gắn chip;

c. Các phương thức khai thác khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

1. Trường hợp không thể khai thác được thông tin cư trú của công dân theo các phương thức nêu tại khoản 1 Điều này, cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, cá nhân được giao trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công có thể yêu cầu công dân nộp bản sao hoặc xuất trình một trong các giấy tờ có giá trị chứng minh thông tin về cư trú.

2. Các loại giấy tờ có giá trị chứng minh thông tin về cư trú bao gồm: Thẻ Căn cước công dân, Chứng minh nhân dân, Giấy xác nhận thông tin về cư trú, Giấy thông báo số định danh cá nhân và thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Chương II

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

Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại UBND xã và chịu sự quản lý Chủ tịch UBND xã; Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc 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.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Nhiệm vụ

a, Thực hiện đúng các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính và quy định tại Quy chế này.

b, Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các quy định về thủ tục hành chính, 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.

c, 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;”

d, Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ, hướng dẫn công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, toàn trình.

đ, Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

e, Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức...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.

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

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các 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; xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

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

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của cổng dịch vụ công, 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 10. Trách nhiệm thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Trách nhiệm của Tổ trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a, Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã trong việc triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có trách nhiệm quản lý, phân công, sắp xếp công việc cho công chức trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

b, Là đầu mối phối hợp với các công chức hoặc Bộ phận chuyên môn khác thuộc 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 cán bộ.

c, Kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức thuộc Bộ phận.

d, Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức, thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; định kỳ đánh giá tình hình giải quyết công việc để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện

đ, Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

e, Định kỳ báo cáo UBND xã về tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có) và ứng dụng phần mềm Một cửa điện tử.

- Thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả do Trưởng bộ phận phân công. Giúp Trưởng bộ phận tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức.

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

- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, rõ ràng đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận, số hóa, chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- 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. Theo dõi tiến độ xử lý thủ tục hành chính để đôn đốc Bộ phận chuyên môn trả hồ sơ đúng hẹn hoặc báo cáo Trưởng bộ phận về các hồ sơ trễ hẹn mà chưa rõ lý do để yêu cầu cơ quan chủ trì xử lý hồ sơ.

- Khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Ghi nhận và lưu giữ thông tin về cư trú của công dân tại thời điểm làm thủ tục hành chính trong hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo tháng, quý, năm hoặc đột xuất.

- Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu theo quy định và trên phần mềm Một cửa điện tử.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến giao dịch hành chính thực hiện góp ý, tham gia đánh giá sự hài lòng

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị cấp có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công, chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã.

b, Trách nhiệm của đầu mối chuyên trách, trực tiếp làm việc và phụ trách theo dõi các hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Ngoài thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ quy định tại điểm a; công chức được phân công làm đầu mối chuyên trách, trực tiếp làm việc và phụ trách theo dõi các hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Giúp Trưởng Bộ phận theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã và các nhiệm vụ liên quan 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 TTHC. Theo dõi, hướng dẫn việc thực hiện Hệ thống 1 cửa điện tử; tham mưu nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, biên lai điện tử đảm bảo tỷ lệ tính giao.

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, tham mưu chuẩn bị nội dung làm việc với các bộ phận liên quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận 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 của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận.

- Theo dõi, đôn đốc các bộ phận liên quan gửi báo cáo hàng tháng, quý, năm và đột xuất về tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã; đồng thời, tổng hợp, tham mưu xây dựng báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận trả kết quả xã(hàng tháng, quý,06 tháng, năm và đột xuất).

- Tham mưu quản lý, vệ sinh cơ sở vật chất khu nhà Bộ phận tiếp nhận trả kết quả xã.”

3.Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan và công chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC

a, Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan tham gia giải quyết TTHC

Giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước tổ chức, cá nhân 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, Thủ trưởng cơ quan 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.

Thủ trưởng các cơ quan tham gia giải quyết TTHC theo quyền hạn và trách nhiệm của mình chỉ đạo, điều hành công chức trong việc giải quyết hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến. Hồ sơ không có kiểm tra, xác nhận (tại phiếu chuyển) của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được coi là không đủ điều kiện để xem xét. Thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ của công chức đơn vị trên Phần mềm Một cửa điện tử.

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 cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị 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 thủ trưởng cơ quan phân công công chức khác trực tiếp giải quyết.

Rà soát, lập danh mục tài liệu hồ sơ của từng loại thủ tục hành chính thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý để thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cập nhật, niêm yết công khai. Khi thủ tục hành chính có sửa đổi, bổ sung thay thế, bãi bỏ bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan phải thông báo bằng văn bản về nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ 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.

Quản triệt, chỉ đạo rà soát, thực hiện nghiêm túc các nội dung liên quan đến việc nộp, xuất trình sổ hộ khẩu, sổ tạm trú khi thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo quy định tại Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ.

Cung cấp đầy đủ biên lai thu phí, lệ phí và các tài liệu liên quan đến phí, lệ phí được thu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định. Hàng quý, bố trí công chức quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có).

Tổ chức quán triệt nội dung Quy chế này đến công chức, người lao động tại đơn vị mình đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

b, Trách nhiệm của công chức tham gia giải quyết TTHC

Công chức giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thường xuyên truy cập phần mềm Một cửa điện tử để tiếp nhận và xử lý TTHC do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến; thông báo bằng văn bản về những hồ sơ còn thiếu điều kiện, tiêu chuẩn hoặc không đủ điều kiện giải quyết kịp thời theo thời gian quy định để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hoặc nhận lại hồ sơ.

Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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.

Khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

Công chức giải quyết hồ sơ chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chất lượng, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC do mình chủ trì giải quyết.

Điều 11. 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, cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để nhập liệu hồ sơ lên phần mềm quản lý, quét (scan) và lưu hồ sơ điện tử, sắp xếp hồ sơ, giao nhận hồ sơ với các bộ

phận liên quan.

Điều 12. Điều kiện làm việc

Phòng làm việc, trang thiết bị, chế độ, chính sách đối với công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 13. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tiếp nhận hồ sơ

Tùy theo từng TTHC, tổ chức, cá nhân có thể chọn một trong các hình thức: Nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công.

Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ của từng loại hồ sơ. Giải thích, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định, cụ thể:

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì cán bộ, công chức phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 05 tại phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 01 tại phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ:

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp cán bộ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xét thấy hồ sơ có thể giải quyết ngay thì không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ngay trong ngày, quy định này tùy theo điều kiện thẩm định hồ sơ và lịch công tác của lãnh đạo.

2. Chuyển hồ sơ

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (theo mẫu số 05 tại Phụ lục kèm theo).

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ

a, Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và phần mềm Một

cửa điện tử, công chức chuyên môn được phân công xử lý hồ sơ xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt và chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo đúng thời gian quy định

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, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống sổ sách và phần mềm 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: Công chức báo cáo lãnh đạo phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo cho cá nhân, tổ chức. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết.

d, Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo Lãnh đạo UBND xã 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. 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.

e, Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan. Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 lấy ý kiến trên sổ sách theo dõi phần mềm một cửa điện tử;

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 Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm Một cửa điện tử. 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 tiếp nhận và trả kết quả đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

f, Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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,; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ và phần mềm 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; 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 tiếp nhận và trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và Hệ thống một cửa điện tử;

Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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. 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 tiếp nhận và trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và Hệ thống một cửa điện tử.

g, 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 tiếp nhận và trả kết quả chuyên hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên đồng thời chuyên thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống một cửa điện tử cho cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyên 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 và e Khoản này; chuyên kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy biên nhận hồ sơ.

h, 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 tiếp nhận và trả kết quả. Thông báo được nhập vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và hệ thống một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

i, 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 tiếp nhận và trả kết quả 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. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a, Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ cơ quan chuyên môn, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm Một cửa điện tử, trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân trước hoặc theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định và yêu cầu tổ chức, công dân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

b, Trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện trả kết quả theo quy trình tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (một chiều hoặc hai chiều). Cập nhật việc trả kết quả vào sổ theo dõi và phần mềm Một cửa điện tử.

c, 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.

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 tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

đ, 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 cấp bộ, cấp 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.

1. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo hồ sơ, sổ sách nhursau

Các loại biểu mẫu quy định tại Quy chế này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

a) Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; người đứng đầu Bộ phận Một cửa ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu;

b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng;

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.

d) Cán bộ, công chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

e, Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

2. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các khoản 1,2,3,4,5 Điều 12 của Quy chế này, cán bộ, công chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1.1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, công chức tại Bộ phận hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cổng Dịch vụ công tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; công chức tại Bộ phận kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện

tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy.

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, công chức tại Bộ phận thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

1.2. Giải quyết thủ tục hành chính

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

1.3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cổng Dịch vụ công cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại khoản 4, Điều 12 Quy chế này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định

cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

1.4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.”

Điều 14. 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

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về công chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết 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.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài Khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài Khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. 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, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức.

Chương IV
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG
THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 16. Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử gồm:

1. Các nhóm chỉ số thành phần:
 - a) Công khai, minh bạch.
 - b) Tiến độ, kết quả giải quyết.
 - c) Số hóa hồ sơ.
 - d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến.
 - e) Mức độ hài lòng.

2. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thành phần tại khoản 1 Điều này được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 766/QĐ- TTg, ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết huyện, công chức đầu mối kiểm soát TTHC, cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC có trách nhiệm nghiên cứu, rà soát các nội dung chi tiết tại Phụ lục để thực hiện đảm bảo theo đúng quy định, theo dõi và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao kết quả của các chỉ số.

Điều 17. Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá

1. Đối tượng được đánh giá là UBND các cấp; các cơ quan, đơn vị khác có cung cấp dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.

Điều 18. Cách thức đánh giá

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, công chức đầu mối kiểm soát TTHC, cán bộ, công chức tham gia vào quy trình giải quyết TTHC thường xuyên đăng nhập tài khoản vào địa chỉ: <https://quantri.dichvucong.gov.vn/> để theo dõi kết quả đánh giá chỉ số của xã; khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống để xuất báo cáo hoặc theo dõi kết quả cụ thể của từng chỉ số thành phần từ đó kịp thời nắm thông tin và có giải pháp để nâng cao kết quả các chỉ số thành phần.

2. Đối với chỉ số về mức độ hài lòng

a, Tổ chức, cá nhân khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc nhận được phản hồi về xử lý kiến nghị, phản ánh, tiến hành đánh giá chất lượng xử lý phản ánh, kiến nghị và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; thể hiện mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua đánh giá trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/>

b, Công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá theo quy định.

Điều 19. Tổng hợp, xử lý kết quả đánh giá

1. Tổng hợp kết quả đánh giá

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp

trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số mà bộ, ngành, địa phương đạt được. Tổng điểm là tổng điểm của các nhóm chỉ số.

- Kết quả phân loại như sau:

- + Từ 90 đến dưới 100 điểm: Xuất sắc.
- + Từ 80 đến dưới 90 điểm: Tốt.
- + Từ 70 đến dưới 80 điểm: Khá.
- + Từ 50 đến dưới 70 điểm: Trung bình.
- + Dưới 50 điểm: Yếu.

- Màu sắc biểu thị kết quả phân loại tổng hợp và theo từng nhóm chỉ số như sau:

- + Màu xanh: Xuất sắc.
- + Màu xanh nhạt: Tốt.
- + Màu vàng: Khá.
- + Màu cam: Trung bình.
- + Màu đỏ: Yếu.

+ Màu xám: Không có hồ sơ, dữ liệu hoặc chưa thực hiện.

- Bảng tính điểm các nhóm chỉ số được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg, ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

2. Xử lý kết quả đánh giá

a, Kết quả đánh giá được công khai trên cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Địa chỉ theo dõi: <https://quantri.dichvucong.gov.vn/>

b, Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.”

CHƯƠNG V

CÔNG KHAI XIN LỖI TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 20. Nguyên tắc thực hiện

1. Tất cả các trường hợp khi giải quyết thủ tục hành chính sai sót, quá hạn, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc cán bộ, công chức có hành vi không đúng chuẩn mực đều phải thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức kịp thời, đầy đủ, chính xác; nêu rõ lý do sai sót, trễ hạn và hẹn ngày trả kết quả giải quyết lần sau cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

2. Việc xin lỗi cá nhân, tổ chức được thực hiện trực tiếp hoặc bằng văn bản, đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính cụ thể.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

4. Các nguyên nhân dẫn đến sai sót, quá hạn, bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc có hành vi không đúng chuẩn mực của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được xác định cụ thể và có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp

thời.

Điều 21. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi

1. Có hành vi, thái độ cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, không đúng quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức khi giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.
2. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.
3. Không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ để cá nhân, tổ chức phải đi lại từ 02 lần trở lên để hoàn thiện hồ sơ.
4. Không in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.
5. Từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền thực hiện của bộ phận mình không đúng quy định, không có lý do chính đáng bằng văn bản.
6. Yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp các loại giấy tờ, tài liệu ngoài thành phần hồ sơ thủ tục hành chính được quy định (trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền).
7. Để bị mất, thất lạc, hoặc hư hỏng hồ sơ đã tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.
8. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn.
9. Tự ý nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để giải quyết; trực tiếp gặp cá nhân, tổ chức để hướng dẫn, bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, không thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.
10. Thu phí, lệ phí không đúng quy định.
11. Cản trở cá nhân, tổ chức lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.
12. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của cá nhân, tổ chức hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.
13. Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có sai sót do lỗi của cơ quan, đơn vị.
14. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực thi công vụ.

Điều 22. Quy trình thực hiện xin lỗi

1. Khi phát sinh các trường hợp được nêu tại Điều 20 (*trừ Khoản 8*) của Quy định này thì người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó phải trực tiếp xin lỗi hoặc ký văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

2. Quy trình xin lỗi đối với trường hợp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn (*Khoản 8, Điều 4*):

a) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị: Trong quá trình thực hiện, nếu có hồ sơ trễ hạn thì chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn trả hồ sơ, chuyên viên thụ lý hồ sơ soạn thảo văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh (*theo mẫu số 07 tại phụ lục kèm theo*) trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị ký văn bản xin lỗi và chuyển cho Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã để gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân, đồng thời scan đính kèm file văn bản xin lỗi trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Việc gia hạn, xin lỗi chỉ được thực hiện trước khi hồ sơ trễ hạn (trước 01 ngày), nếu hết hạn xử lý mà chưa thực hiện việc gia hạn và xin lỗi thì hệ thống sẽ tự động khóa chức năng gia hạn và xin lỗi. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm chuyển văn bản xin lỗi đến cá nhân, tổ chức.

Căn cứ nội dung văn bản xin lỗi, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã có trách nhiệm gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại. Văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân phải được trao trực tiếp cho tổ chức, cá nhân khi đến nhận kết quả hoặc gửi qua đường bưu điện trong trường hợp đăng ký trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc gửi qua cổng dịch vụ công trực tuyến trong trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Đồng thời, đăng tải văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân lên Trang thông tin điện tử xã, cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo tệp hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân liên quan.

CHƯƠNG VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 23. Khen thưởng, xử lý vi phạm

Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của tập thể, cá nhân có liên quan. Tập thể, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Quy chế sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật thi đua, khen thưởng. Cá nhân và tổ chức vi phạm Quy chế sẽ phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 24. Tổ chức thực hiện

Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thủ trưởng cơ quan, CBCC 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 báo cáo bằng văn bản về UBND xã (qua Văn phòng UBND xã) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Phụ lục**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

(Kèm theo Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã)

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Phiếu lấy ý kiến người dân
Mẫu số 07	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm: 1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

2. Số lượng hồ sơ:(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm....

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

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; 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; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- 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.

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC TTHCtên	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../TNHS

....., ngày tháng năm.....

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)

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /TN&TKQ

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

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 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)

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TN&TKQ
 Số: /KSGQHS

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 Hải Ba, ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng .. năm....		
	Người giao Người nhận		
2. Nhận:			
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....		
2. Nhận:	Người giao Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận:	Người giao Người nhận		
.....		
.....		
.....		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao Người nhận		

UBND XÃ HẢI BA
BỘ PHẬN TN&TKQ

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

MÃ VẠCH

MÃ QR CODE

Mã QR dùng để đánh giá cơ quan, công chức trong giải quyết hồ sơ TTHC

PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI DÂN

Mã số hồ sơ:.....

ST T	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	CHỌN Ở ĐÂY		
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn	<input type="checkbox"/> Bằng	<input type="checkbox"/> Dài hơn
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn	<input type="checkbox"/> Bằng	<input type="checkbox"/> Dài hơn
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> 1 lần	<input type="checkbox"/> Hơn 2 lần
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> 1 cơ quan	<input type="checkbox"/> Hơn 2 cơ quan
5	Thái độ của cán bộ, công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Tốt	Bình thường	<input type="checkbox"/> Không tốt

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
BỘ PHẬN TN&TKQ
 Số: /PXL

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 Hải Ba, ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày... tháng... năm ..., (tên cơ quan, đơn vị) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (tên 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, (tên cơ quan, đơn vị) 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.

(tên cơ quan, đơn vị) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

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

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)