

Số: 26/QĐ- UBND

Mỹ Phước, ngày 19 tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế thực hiện một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Mỹ Phước

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ PHƯỚC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Thủ tướng chính phủ về việc 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-CP 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 19/02/2019 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả Ủy ban nhân dân thành phố Long Xuyên;

Xét đề nghị của Văn phòng ĐU-HĐND-UBND phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế thực hiện một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường Mỹ Phước.

Điều 2. Giao Văn phòng HĐND-UBND phường đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Văn phòng ĐU-HĐND-UBND phường; Trưởng các ban ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- VP HĐND- UBND TP;
- Phòng Nội vụ;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND phường;
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Lưu: VT;

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Huỳnh Thanh Hùng

**QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ PHƯỚC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2019
của Chủ tịch UBND phường Mỹ Phước)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Quy chế này quy định việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường Mỹ Phước (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

Quy định về nhiệm vụ, quyền hạn của công chức làm việc tại Bộ Một cửa; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, 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.

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

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4, 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, đồng thời bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.
2. Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ và thời hạn giải quyết công việc theo quy định.
3. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân theo quy định được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND phường.

4. Thủ tục hành chính phải được hướng dẫn rõ ràng, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết nhanh chóng, trả kết quả đúng hạn, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định, thì công chức của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ; không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ khác ngoài các giấy tờ đã được quy định trong các văn bản pháp luật.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết, công chức của Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

5. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cán bộ, công chức của Bộ phận một cửa trong quá trình giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân.

6. Khuyến khích các cán bộ, công chức phát huy sáng kiến, cải tiến lề lối làm việc hoặc tổ chức quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

7. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - phường hội và phòng chống tham nhũng.

8. Bộ phận Một cửa làm việc theo giờ hành chính (buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ, buổi chiều: từ 13 giờ đến 17 giờ) các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu (trừ các ngày lễ, tết....).

9. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 3. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa thuộc UBND phường Mỹ Phước, do Chủ tịch UBND phụ trách; phân công Phó Chủ tịch phụ trách khối kinh tế trực tiếp giám sát.

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chịu sự quản lý trực tiếp của Phó Chủ tịch phụ trách khối Kinh tế.

Số lượng công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sắp xếp, bố trí căn cứ vào tình hình thực tế số lượng thủ tục hành chính tiếp nhận.

Điều 4. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

Áp dụng theo Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, bên cạnh đó phải đảm bảo những nội dung như sau:

1. Đối với Phó Chủ tịch trực tiếp giám sát Bộ phận Một cửa:

- Phó Chủ tịch trực tiếp giám sát Bộ phận Một cửa, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí nơi làm việc cho công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

- Theo dõi, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận;

- Báo cáo Chủ tịch UBND phường để 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 các ngành phường.

- Theo dõi, quản lý thời gian làm việc của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Thường xuyên kiểm tra việc niêm yết công khai các quy định về thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; rà soát, kiểm tra thường xuyên các trang thiết bị, tài sản, cơ sở vật chất của Bộ phận, kịp thời đề xuất các phương án tu sửa hay nâng cấp cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc tại Bộ phận.

- Tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, việc xử lý, giải quyết công việc của cán bộ; định kỳ mỗi tháng đánh giá tình hình giải quyết công việc, kiểm điểm phê bình để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh

2. Đối với công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

a) Nguyên tắc chung khi giao tiếp với công dân:

- Khi tiếp xúc với công dân phải vui vẻ, nhã nhặn, tận tình lịch sự, giải quyết các yêu cầu của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Tiếp công dân phải chào hỏi, mời ngồi ghế, thể hiện thái độ, cử chỉ, lời nói khiêm tốn, vui vẻ, bình tĩnh trong mọi tình huống.

- Khi trả hồ sơ cho công dân phải xoay chiều hồ sơ cùng chiều nhìn đọc của công dân.

- Giải quyết thủ tục hành chính cho công dân phải nhanh chóng, kịp thời, đúng quy trình.

- Kiên nhẫn giải thích, hướng dẫn cho người lớn tuổi, người ít học bằng từ ngữ dễ hiểu.

- Trường hợp cần yêu cầu tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ cho hợp lệ, thì phải viết phiếu hướng dẫn cụ thể.

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của công dân.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của công dân.

- Trong khi thi hành công vụ, nếu để công dân đến làm việc chờ đợi thì phải giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi công dân.

- Công chức đang tiếp công dân, nếu có việc phải rời khỏi vị trí làm việc (để đi trình ký, hoặc để trao đổi, xin ý kiến công chức khác,...) phải giải thích lý do cho công dân trước khi đi.

- Trường hợp công việc cần kéo dài quá thời gian quy định, công chức có trách nhiệm thông báo công khai cho công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

b) Nguyên tắc làm việc:

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;
- Thực hiện nhiệm vụ do lãnh đạo phân công;
- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và chuyển giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

- Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Chủ tịch UBND phường đề nghị cấp trên xem xét điều chỉnh cho phù hợp;

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

Điều 5. Mối quan hệ làm việc giữa Bộ phận Một cửa với Cán bộ phụ trách văn phòng UBND và các bộ phận chuyên môn của thành phố.

1. Cán bộ phụ trách Văn phòng UBND phường có trách nhiệm:

- Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức.
- Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức; phối hợp với các Bộ phận chuyên môn 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 bộ phận.

- Kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của công chức khi giao tiếp với tổ chức, công dân.

- Theo dõi mức độ hoàn thành nhiệm vụ, phong cách giao tiếp, ứng xử của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường, làm cơ sở đề nghị Chủ tịch UBND phường kịp thời điều động, luân chuyển theo thẩm quyền.

- Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Một cửa.

- Báo cáo Chủ tịch UBND phường về tình hình thực hiện công tác của Bộ phận

Một cửa.

2. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với bộ phận chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

3. Nếu công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu nhiều lần để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

4. Đối với những hồ sơ mà các bộ phận chuyên môn trình lãnh đạo UBND phường ký sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND phường chậm ký dẫn tới trễ hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì người ký hoặc cán bộ phụ trách Văn phòng UBND phường phải có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức theo Quyết định 1311/QĐ-UBND ngày 12 tháng 5 năm 2016 của UBND tỉnh An Giang, về việc ban hành Quy chế xin lỗi cá nhân, tổ chức vì sự sai sót, quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

Chương III NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 6. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Tổ chức thực tiếp nhận danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận Một cửa cấp phường đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

Điều 7. Trong giờ hành chính công chức của Bộ phận Một cửa phải mặc đồng phục theo quy định, đeo thẻ công chức có bảng tên đặt tại nơi làm việc để cho tổ chức, công dân biết liên hệ.

Điều 8. Chế độ họp giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

1. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện chế độ thông tin báo cáo vào thứ tư hàng tuần cho Văn phòng UBND phường để tổng hợp báo cáo về UBND thành phố và Thường trực UBND phường.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận Một cửa với các ngành chuyên môn do Chủ tịch UBND phường chủ trì.

Chương IV QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 8. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh đối với một số thủ tục hành chính có quy định nhận hồ sơ trực tuyến theo quy định tại Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày

22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

b) Công chức của Bộ phận Một cửa sau khi kiểm tra hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Công chức của Bộ phận Một cửa viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

- Đối với hồ sơ quy định thời gian giải quyết trong ngày làm việc: Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa phải trình lãnh đạo UBND phường ký và trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân (không phải ghi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp người nộp yêu cầu).

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định: Công chức của Bộ phận Một cửa viết phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của địa phương: Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do và ghi phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ (văn bản), từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. 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.

- Tất cả các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải được nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (được lưu tại phần mềm điện tử).

c) Đối với lĩnh vực có phần mềm riêng thì sử dụng các biểu mẫu: *Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; Sổ theo dõi hồ sơ...*, thực hiện các biểu mẫu theo phần mềm chuyên dụng đó.

2. 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.

a) 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 cấp bộ, cấp tỉnh;

b) 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 bộ phận chuyên môn để giải quyết theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này.

c) 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 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 phường hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

3. Giải quyết hồ sơ:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức phụ trách thụ lý giải quyết, như sau:

- Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, tổ chức, cá nhân có liên quan: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, tổ chức, cá nhân có liên quan: công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu đủ điều kiện giải quyết: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian cơ quan, tổ chức giải quyết lần đầu được tính chung trong thời gian giải quyết hồ sơ.

b) Sau khi thẩm tra, xác minh hoặc thẩm định thực tế nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ.

5. Thu phí, lệ phí:

a) Đối với thủ tục hành chính quy định phải thu phí, lệ phí, trước khi nhận kết quả giải quyết cuối cùng, cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định.

b) Sau khi cá nhân, tổ chức nộp đầy đủ các khoản lệ phí theo quy định, Bộ phận Một cửa giao biên lai thu tiền cho cá nhân, tổ chức.

6. Trả kết quả:

a) Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng dịch vụ Bưu chính công ích theo Phiếu hẹn trả kết quả.

b) Các hồ sơ đã giải quyết xong: công chức Bộ phận Một cửa giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, phù hợp tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên hệ ngay với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ. Nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết nhưng khi tiếp nhận hồ sơ đó, công chức không cho tổ chức, cá nhân biết ngay việc hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đủ điều kiện giải quyết mà đến khi hết thời hạn giải quyết hoặc khi đã nhận hồ sơ xong ra phiếu hẹn rồi lại thông báo cho cá nhân, tổ chức là hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, thì công chức tiếp nhận hồ sơ (do lỗi của công chức Bộ phận Một cửa hay công chức của cơ quan chuyên môn) phải công khai

xin lỗi tổ chức, cá nhân với hình thức phù hợp (xin lỗi trực tiếp, bằng văn bản xin lỗi, xin lỗi thông qua các phương tiện đại chúng).

d) Đối với hồ sơ không giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và phải xin lỗi đến tổ chức, cá nhân vì lý do quá hạn, trễ hạn của cơ quan, địa phương với các hình thức xin lỗi: xin lỗi trực tiếp, bằng văn bản xin lỗi, xin lỗi thông qua các phương tiện đại chúng.

e) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: công chức Bộ phận Một cửa liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả.

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

Điều 9. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông.

1. Các loại hình liên thông:

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các bộ phận chuyên môn thuộc phường và các cơ quan chuyên môn của thành phố.

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp phường hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại phường.

2. Thực hiện quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự, chuyển hồ sơ đến các bộ phận chuyên môn để giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các bộ phận chuyên môn 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 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.

3. Thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp (không cùng cấp hành chính):

a) 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;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định, 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, như sau:

- Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan 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.

- 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, cán bộ, công chức, viên 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.

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

Cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin 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 kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 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.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. 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.

- 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 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 lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin 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 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 đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

Điều 10. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. 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.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì 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.

3. 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; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. 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 phường hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. 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 của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 11. 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 cán bộ, 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 pháp luật có liên quan.

Điều 12. Xử lý hồ sơ trễ hạn khi giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

- Trường hợp đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà chưa có kết quả: Thủ trưởng của cơ quan phụ trách giải quyết thủ tục hành chính phải xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hạn với các hình thức xin lỗi phù hợp; trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu 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 phường hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

- Song song với việc xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hẹn, thì Bộ phận Một cửa căn cứ Phiếu gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả (lần 2), ghi rõ 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 phường hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Chương V **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 13. Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 14. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận Một cửa và các công chức khác có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết thủ tục hành chính phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và các công chức chuyên môn khác của phường thì thông báo ngay với cán bộ phụ trách Văn phòng UBND phường, Chủ tịch UBND phường hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý.

Chương VI **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 16. Cán bộ phụ trách Văn phòng UBND phường chịu trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện và kiểm tra việc chấp hành Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh những khó khăn, vướng mắc, Cán bộ phụ trách Văn phòng UBND phường, các bộ phận chuyên môn có liên quan phối hợp nghiên cứu, đề xuất tham mưu Chủ tịch UBND phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.