

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Hưng Chính**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HƯNG CHÍNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18/6/2020;

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 21/2024/QĐ-UBND ngày 12/7/2024 của UBND tỉnh Nghệ An về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê 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 - UBND xã Hưng Chính.

Điều 2. Giao Công chức Văn phòng Ủy ban nhân dân xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các bộ phận, công chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và các Quyết định trước đây có cùng nội dung đều được bãi bỏ.

Công chức Văn phòng UBND xã, Trưởng các ngành, đơn vị, các công chức có liên quan, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Hưng Chính chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND TP Vinh;
- Phòng Nội vụ TP;
- VP HĐND - UBND TP;
- TTr Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hồ Anh Khoa

QUY CHẾ

Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Hưng Chính

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2024
của Ủy ban nhân dân xã Hưng Chính)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.

1. Quy chế này quy định về: Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Hưng Chính (Gọi tắt là Bộ phận 1 cửa xã); Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa xã; Thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn xã; Quyền hạn và nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích làm việc tại Bộ phận Một cửa các (gọi chung là “người làm việc tại Bộ phận Một cửa”).

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân xã Hưng Chính, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An
2. Cán bộ, công chức, người lao động có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn xã.
3. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

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

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

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

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

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ (BỘ PHẬN MỘT CỬA)

Điều 4. Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân xã Hưng Chính có tên gọi là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hưng Chính.

2. Chủ tịch UBND xã chỉ đạo việc bố trí cán bộ, công chức đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hưng Chính để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã.

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

1. Chức năng

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

2. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử, mã QR hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các 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, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho người làm việc tại Bộ phận Một cửa được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với người làm việc tại Bộ phận Một cửa, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

3. Quyền hạn

a) Đề nghị các 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 trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã 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 xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

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

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

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

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

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

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

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

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của người làm việc tại Bộ phận Một cửa; báo cáo với Người đứng đầu cơ quan các trường hợp 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.

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

5. Phối hợp với Lãnh đạo UBND xã xem xét, xử lý hành vi vi phạm của người làm việc tại Bộ phận Một cửa 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 người làm việc tại Bộ phận Một cửa được biết.

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

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

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

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

Điều 7. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp chỉ đạo, phụ trách. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định phân công một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đến làm việc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã để điều hành và ký duyệt tại chỗ tất cả các kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức và văn bản hướng dẫn thi hành do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

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

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

c) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

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

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

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần. Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

d) Tiếp nhận, số hoá, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

e) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập, truy cập dữ liệu thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

g) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức, viên chức, thẻ ngành trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ.

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

3. Quyền lợi

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

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

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

đ) Được hưởng chính sách đặc thù theo quy định pháp luật và của Hội đồng nhân dân tỉnh Nghệ An.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa: theo quy định của pháp luật và sự phân công của tổ chức.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cấp dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Điều 9. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

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

2. Trang thiết bị

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

b) Tại Bộ phận Một cửa xã: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với một hoặc một số lĩnh vực khác nhau, trong đó căn cứ quy mô, diện tích có thể tổ chức quầy hướng dẫn hoặc quầy dành riêng cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa có kết nối với cơ quan nhà nước cấp trên và trong toàn hệ thống; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị: máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá mức độ hài lòng; thiết bị số hóa hồ sơ, tài liệu (nếu đủ điều kiện). Khuyến khích việc tích hợp các dịch vụ tiện ích để hỗ trợ, phục vụ nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

Điều 10. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

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

2. Thời gian làm việc trong ngày: Theo thông báo của UBND tỉnh Nghệ An và UBND thành phố Vinh.

Điều 11. Cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ Bruu chính công ích (BCCI)

1. Căn cứ tình hình thực tế và trên cơ sở khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buu chính công ích, Ủy ban nhân dân xã quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Quyền hạn, trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buu chính công ích khi thực hiện các công việc theo hình thức thuê dịch vụ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo hợp đồng đã được ký kết với cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm đúng quy định của pháp luật và thực hiện hiệu quả các nội dung đổi mới theo Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính phê duyệt kèm theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Chương III

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

Điều 12. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

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

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ buu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại **Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn)** hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Nghệ An (**dichvucong.nghean.gov.vn**).

Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

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

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

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

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

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

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, người làm việc tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

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

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

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

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, người tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì trích xuất, in và cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Người được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

6. Căn cứ việc triển khai số hóa, kết nối, chia sẻ, liên thông dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa xã thuộc phạm vi quản lý phù hợp với tình hình thực tiễn.

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

8. 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 tỉnh.

Điều 14. Quy định việc bổ sung hồ sơ của tổ chức, cá nhân

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

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

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

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

Điều 15. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

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

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

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

Điều 16. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, công chức giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình lãnh đạo có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và lưu tại cơ quan giải quyết.

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

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, 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. Đối với hồ sơ thủ tục hành chính có quy định thời gian giải quyết từ 03 ngày làm việc trở lên thì thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian; đối với hồ sơ thủ tục hành chính có quy định thời gian giải quyết dưới 03 ngày làm việc thì thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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

a) 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

b) 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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.

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

a) Trường hợp 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

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 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 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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

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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định từ khoản 1 đến khoản 5 Điều 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.

8. Các hồ sơ quy định tại khoản 1 khoản 2 Điều 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, 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. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần, thời gian gia hạn không được quá 1/3 tổng thời gian giải quyết theo quy định của thủ tục hành chính.

Căn cứ 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 giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đồng thời gửi thông báo, văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả bằng hình thức trực

tiếp, qua hộp thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 17. 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 hoặc qua tin nhắn; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Trường hợp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích thì thực hiện bàn giao cho đầu mối của doanh nghiệp bưu chính công ích để chuyển trả cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

4. 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.

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

Điều 18. Xin lỗi tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Trách nhiệm xin lỗi

Thủ trưởng cơ quan quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 5 Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm xin lỗi đối với tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của công chức trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

2. Hình thức, cách thức xin lỗi

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

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

c) Thủ trưởng cơ quan vị quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 5 Điều 2 Quy chế này 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 theo khoản 9 Điều 17 Quy chế này.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong giải quyết hồ sơ chậm trả kết quả

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

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

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, công chức, viên chức, người lao động có liên quan thuộc UBND xã.

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

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

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

cho Bộ phận Một cửa.

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

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

6. Cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các ban, ngành, đơn vị, cán bộ, công chức chuyên môn có liên quan có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc quy chế này.

Điều 21. Trách nhiệm của Công chức Văn phòng - Thống kê

1. Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện quy chế này của cán bộ, công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Quản lý thời gian làm việc hàng ngày, đạo đức công vụ, thái độ giao tiếp, việc thực hiện vệ sinh môi trường, văn minh công sở của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Theo dõi, quản lý kết quả tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Phối hợp chặt chẽ với các ban, ngành, bộ phận chuyên môn kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc, phát sinh, đặc biệt là những hồ sơ thuộc trách nhiệm giải quyết của nhiều ban, ngành liên quan.

4. Nhận xét, đánh giá đối với công chức được UBND xã điều động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo Luật cán bộ, công chức. Báo cáo UBND xã xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật đối với những cán bộ công chức không thực hiện đúng nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã và các quy định khác. Đưa việc thực hiện Quy chế này vào đánh giá thi đua khen thưởng định kỳ đối với các tổ chức, cá nhân thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

5. Định kỳ hàng tháng, quý, năm báo cáo Lãnh đạo UBND xã về kết quả thực hiện công tác tiếp nhận và trả kết quả của Bộ phận. Đồng thời đề xuất với UBND xã các vấn đề có liên quan, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

6. Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xem xét thực hiện các đề xuất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đối với việc sửa chữa thay thế các trang thiết bị, cơ sở vật chất đảm bảo điều kiện làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo Chủ tịch UBND xã quyết định

7. Thực hiện các nội dung khác có liên quan đến quy định của quy chế này và các quy định khác của Nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 22. Trách nhiệm của Công chức Văn hóa - Xã hội:

1. Tham mưu cho UBND xã xây dựng kế hoạch và tổ chức tuyên truyền rộng rãi nội dung của Quy chế này và các quy trình thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đến các cá nhân, tổ chức để biết và giám sát việc thực hiện.

2. Thực hiện các nội dung khác có liên quan đến quy định của quy chế này và các quy định khác của Nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 23. Trách nhiệm của Công chức Tài chính - Kế toán

1. Phối hợp với Công chức Văn phòng-Thống kê tham mưu đưa chi phí hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào dự toán ngân sách xã hàng năm, đảm bảo giải quyết kịp thời các nội dung về sửa chữa, nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Thực hiện các nội dung khác có liên quan đến quy định của quy chế này và các quy định khác của Nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 24. Trách nhiệm của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã Hưng Chính và các tổ chức chính trị - xã hội

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

Điều 25. Điều khoản thi hành

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

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

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HƯNG CHÍNH

**UBND XÃ HUNG CHÍNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**Mẫu số 01
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:..... /TTPVHCC (BPTNTKQ) *Hung Chính, ngày tháng năm 202...*

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
Mã hồ sơ:....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hưng Chính :

Tiếp nhận hồ sơ của:

Người nộp:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.

2.

Số lượng hồ sơ: 1 (bộ)..

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:

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

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

*Mọi chi tiết liên hệ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận
Tiếp nhận và Trả kết quả cấp ...Điện thoại/.*

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

Mẫu số 02

UBND XÃ HƯNG CHÍNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., 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 HƯNG CHÍNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

số:...../BPTNTKQ

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

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

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

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

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

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

UBND XÃ HƯNG CHÍNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../PXL-....

....., 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*)

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 về việc hướng dẫn thi hành Nghị định 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)

| | |
|-----------|--|
| Mẫu số 01 | Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả |
| Mẫu số 02 | Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ |
| Mẫu số 03 | Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ |
| Mẫu số 04 | Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả |
| Mẫu số 05 | Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ |
| Mẫu số 06 | Mẫu sổ theo dõi hồ sơ |