

Số: 6481 /QĐ-UBND

Duy Xuyên, ngày 18 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN DUY XUYÊN

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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

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

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ;

Căn cứ Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07/10/2019 về việc ban hành Quy định trách nhiệm công khai xin lỗi trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 902/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2019 của Ủy ban nhân dân huyện Duy Xuyên về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện Duy Xuyên,

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 huyện Duy Xuyên.

Điều 2. Giao Trưởng Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên, thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1134/QĐ-UBND ngày 12/3/2019 của UBND huyện Duy Xuyên./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Quảng Nam
- Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam;
- TT Huyện ủy, HĐND huyện,
- CT, các PCT UBND huyện;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, T(50b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Xuân Cảnh

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2020
của UBND huyện Duy Xuyên)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

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 theo cơ chế một cửa tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện Duy Xuyên.

Quy định về trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở Bộ phận TN&TKQ huyện; mối quan hệ và trách nhiệm của các phòng, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan, đơn vị có thủ tục hành chính (TTHC) giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ huyện.
2. Bộ phận TN&TKQ huyện Duy Xuyên.
3. Tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Đảm bảo phối hợp giải quyết TTHC kịp thời, đầy đủ, chính xác, thuận tiện, đúng quy định pháp luật; nâng cao chất lượng, hiệu quả, tính thống nhất và đồng bộ; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả hoạt động Bộ phận TN&TKQ huyện và các cơ quan, đơn vị trong công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định pháp luật; đảm bảo giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện được thuận lợi, không trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan, đơn vị.

3. Danh mục TTHC tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ huyện của từng giai đoạn được thực hiện theo quy định hiện hành; được niêm yết đầy đủ, công khai tại Bộ phận TN&TKQ huyện, Trụ sở UBND các xã, thị trấn, đăng trên Cổng Thông tin điện tử huyện.

4. Bộ phận TN&TKQ huyện là đầu mối tổ chức, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải

quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và một số nội dung khác liên quan đến quy trình giải quyết TTHC.

5. Các cơ quan, đơn vị chủ trì tham mưu, thẩm định giải quyết TTHC theo thẩm quyền, chịu trách nhiệm trước pháp luật, UBND huyện và Chủ tịch UBND huyện về kết quả giải quyết TTHC; đồng thời, có trách nhiệm trả lời, giải quyết khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

6. Tuân thủ chặt chẽ quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo quy định đã được công bố công khai trên hệ thống. Tuyệt đối không gây phiền hà, sách nhiễu, vòi vĩnh, đặt điều kiện hoặc có thái độ ứng xử thiếu chuẩn mực đạo đức đối với công dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời phải đảm bảo nguyên tắc giải quyết hồ sơ, thủ tục theo số thứ tự từ 1 cho đến hết số thứ tự được công dân lấy trong ngày (ai đến lấy số trước giải quyết trước, ai đến lấy số sau giải quyết sau) và mỗi công dân, tổ chức chỉ được lấy 1 số để giải quyết 1 thủ tục hành chính mà mình đang có nhu cầu. Trong trường hợp có giấy ủy quyền thì mỗi công dân, tổ chức chỉ được lấy không quá 2 số để giải quyết 2 thủ tục hành chính cùng loại, còn lại ưu tiên cho các trường hợp khác đến sau. Nếu trong ngày còn khả năng giải quyết thì cán bộ tiếp nhận xem xét giải quyết không hạn chế số lượng như đã nói ở trên nhưng phải đảm bảo thủ tục theo đúng quy định.

7. Cán bộ công chức, viên chức, nhân viên thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải có ý thức trách nhiệm, tính kỷ luật kỷ cương trong thực thi nhiệm vụ. Linh hoạt trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, tránh tình trạng để công dân, tổ chức đi lại nhiều lần mà không có lý do chính đáng, nhất là quan tâm, chú trọng đến các đối tượng là người lớn tuổi, ở xa, đi lại khó khăn.

Điều 4. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận TN&TKQ huyện là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (trừ Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ, tết theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

Chương II

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

Điều 5. Bộ phận TN&TKQ huyện hoạt động độc lập, chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của Chủ tịch UBND huyện, của Văn phòng HĐND&UBND huyện, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Bộ phận TN&TKQ huyện có Trưởng Bộ phận, các công chức, viên chức chuyên môn và các công chức, viên chức của các phòng, ban thuộc UBND huyện và các cơ quan ngành dọc thuộc tỉnh đóng trên địa bàn huyện được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

Điều 6. Bộ phận TN&TKQ huyện có những nhiệm vụ sau đây:

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ huyện; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính;

- Hướng dẫn thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết; 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;

- 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 TN&TKQ huyện;

- 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 cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

- 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, viên chức, 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;

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

Điều 7. Lịch làm việc của Bộ phận TN&TKQ huyện:

Bộ phận TN&TKQ huyện 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** hằng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định).

Thời gian tiếp nhận và trả kết quả cụ thể như sau:

1. Buổi sáng từ **7 giờ 00** đến **10 giờ 30** phút.
2. Buổi chiều từ **13 giờ 30** phút đến **16 giờ 00** phút.

Lưu ý: Thời gian giờ hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn giải quyết. Trong trường hợp do xuất phát từ nhu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục của tổ chức, công dân mà phải làm đêm, thêm giờ theo sự chỉ đạo của cấp có thẩm quyền thì được hưởng các chế độ ngoài giờ theo quy định hiện hành.

Điều 8. Điều kiện làm việc:

Bộ phận TN&TKQ huyện được bố trí trụ sở làm việc riêng; có diện tích dành cho nơi ngồi chờ của tổ chức và công dân; bố trí đầy đủ trang thiết bị làm việc, trang phục của CB,CC,VC làm việc tại bộ phận; chế độ, chính sách cán bộ làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện được thực hiện theo quy định nhà nước hiện hành.

Chương III: NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 9. Quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả hồ sơ như sau:

Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả hồ sơ thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và theo Quy trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN - ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính huyện Duy Xuyên.

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định.

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hành chính tại Bộ phận TN&TKQ huyện phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Giải thích, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định về thành phần hồ sơ đối với từng loại thủ tục hành chính cụ thể.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đảm bảo theo quy định thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

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

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đảm bảo theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày giao trả kết quả.

- Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. 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, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

- 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.

- Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho cán bộ tiếp nhận của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

3. Giải quyết thủ tục hành chính:

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

- Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan thì cán bộ, công chức, 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, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

+ Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

- 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 TN&TKQ huyện. 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 TN&TKQ huyện 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 TN&TKQ huyện về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

- Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 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 TN&TKQ huyện. 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.

- 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 TN&TKQ huyện và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

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.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định, đồng thời khuyến khích các tổ chức, công dân thực hiện việc gửi, nhận kết quả giải quyết qua **dịch vụ Bru chính công ích** đặt tại Bộ phận TN&TKQ huyện. 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 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 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 công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện:

1. Đối với Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

- Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ huyện; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho công chức, viên chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân. Hằng tuần, chủ động sắp xếp công việc, có trách nhiệm thường trực tại Bộ phận TN&TKQ huyện ít nhất 50% thời gian làm việc hành chính trong tuần để theo dõi, kiểm tra, giám sát các hoạt động tại đây;

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ huyện 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 TN&TKQ huyện.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên 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.

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được biết.

- Chủ động đề nghị cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận TN&TKQ huyện để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

- Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của huyện họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận TN&TKQ huyện; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

- 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, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

- 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 TN&TKQ huyện 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.

- Xây dựng nội quy, chế độ làm việc nghiêm ngặt tại Bộ phận TN&TKQ huyện để các tổ chức, công dân khi đến giao dịch tại đây chấp hành.

2. Đối với công chức, viên chức thường trực làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Có trách nhiệm giúp Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện quản lý thời gian làm việc hằng ngày của công chức, viên chức tại Bộ phận TN&TKQ huyện; theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết công việc và trả kết quả của cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan tại Bộ phận TN&TKQ huyện; cập nhật thông tin tiến trình giải quyết công việc, đôn đốc công chức bộ phận, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian quy định.

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;

- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và bàn giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

- Giúp Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức;
 - Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện và lãnh đạo UBND huyện đề nghị cấp trên xem xét, điều chỉnh cho phù hợp;
 - Phối hợp với các công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ huyện để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian.
 - Nghiêm cấm các hành vi: gây phiền hà, sách nhiễu, gợi ý, vôi vĩnh, làm môi giới, cầu kết, móc nối với các cá nhân, tổ chức làm dịch vụ trong giải quyết các thủ tục hành chính dưới mọi hình thức; không được ưu tiên, dàn xếp số thứ tự cho các cá nhân, tổ chức làm dịch vụ mà phải thực hiện việc giải quyết hồ sơ, thủ tục theo đúng số thứ tự mà các tổ chức, công dân đã lấy số đúng theo khoản 6, Điều 3 của Quy định này.
 - Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu; kết hợp với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổng hợp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin trên hệ thống phần mềm ứng dụng theo quy định.
 - Có trách nhiệm hướng dẫn công dân, tổ chức, doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính tuân thủ theo quy định của Bộ phận TN&TKQ huyện.
 - Trang phục gọn gàng, đeo băng tên trong khi thực thi nhiệm vụ.
 - Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị đề kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.
 - Luôn có thái độ đúng mực, tiếp đón nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, không nóng giận hay các hành vi vi phạm chuẩn mực đạo đức của người cán bộ công chức, viên chức theo quy định. Thường xuyên quan tâm, hỗ trợ kịp thời các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân khi đến liên hệ, giao dịch tại đây.
 - Chịu sự kiểm tra, giám sát của Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện và Tổ trưởng tại đây trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
 - Thực hiện một số nhiệm vụ khác do Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện phân công khi cần thiết;
3. Đối với công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện:
- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; chỉ tiếp nhận và giao trả hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ huyện; 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. Nếu xảy ra tình trạng chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thì phải chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện; đồng thời, phải có thư xin lỗi đến tổ chức, công dân.

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định; có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn tài sản Bộ phận TN&TKQ huyện.

- Trang phục gọn gàng, đeo băng tên trong khi thực thi nhiệm vụ.

- Không được có hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, gợi ý, vôi vĩnh, làm môi giới, cầu kết, móc nối với các cá nhân, tổ chức làm dịch vụ trong giải quyết các thủ tục hành chính dưới mọi hình thức; không được ưu tiên, dàn xếp số thứ tự cho các cá nhân, tổ chức làm dịch vụ mà phải thực hiện việc giải quyết hồ sơ, thủ tục theo đúng số thứ tự mà các tổ chức, công dân đã lấy số đúng theo khoản 6, Điều 3 của Quy định này.

- Luôn có thái độ đúng mực, tiếp đón nhiệt tình, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, không nóng giận hay các hành vi vi phạm chuẩn mực đạo đức của người cán bộ công chức, viên chức theo quy định. Thường xuyên quan tâm, hỗ trợ kịp thời các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân khi đến liên hệ, giao dịch tại đây.

- Chịu sự kiểm tra, giám sát của Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện và Tổ trưởng tại đây trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện phân công; định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết thủ tục hành chính về bộ phận tổng hợp của Bộ phận TN&TKQ huyện.

Chương IV

NỘI DUNG VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 12. Phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Phối hợp trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC:

1.1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Bộ phận TN&TKQ huyện là đầu mối hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị được công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận TN&TKQ huyện theo quy định;

- Trường hợp nhận được hồ sơ TTHC được gửi đến Bộ phận TN&TKQ huyện qua đường bưu điện thì Bộ phận TN&TKQ huyện phải kịp thời chuyển giao cho bộ phận tiếp nhận để thực hiện đúng trình tự tiếp nhận theo quy định (*nhập dữ liệu vào phần mềm*); trường hợp tiếp nhận hồ sơ TTHC giải quyết trong ngày, Bộ phận TN&TKQ huyện phải kịp thời thông báo ngay cho đầu mối của

các cơ quan, đơn vị đến Bộ phận TN&TKQ huyện để nhận hồ sơ về giải quyết theo quy định (nếu hồ sơ nhận không trùng với ngày trực thì thời gian nhận được tính vào ngày trực gần nhất của công chức, viên chức nhận hồ sơ);

- Tiếp nhận kết quả giải quyết TTHC do các cơ quan, đơn vị chuyển đến để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định; phân loại hồ sơ TTHC đã giải quyết để trả cho tổ chức, cá nhân (bao gồm: trả kết quả tại Bộ phận TN&TKQ huyện hoặc qua dịch vụ Bưu chính); trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả giải quyết TTHC theo Phiếu hẹn trả kết quả thì lưu giữ hồ sơ TTHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện, để trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Bộ phận TN&TKQ huyện chủ trì thỏa thuận và ký kết hợp đồng với Bưu điện huyện, đảm bảo việc trả kết quả giải quyết TTHC đúng thời gian và đúng đối tượng (nếu có);

- Sắp xếp, chuẩn bị hồ sơ TTHC để bàn giao và nhận kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận TN&TKQ huyện vào các thời điểm 10h30 và 16h00 các ngày làm việc trong tuần.

1.2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan:

- Không tiếp nhận tại đơn vị các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Bộ phận TN&TKQ huyện;

- Chỉ đạo công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ trước khi tiếp nhận theo nguyên tắc hướng dẫn đầy đủ 01 lần đối với mỗi thủ tục hành chính. Không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung các hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định đối với các TTHC đã được chuẩn hóa và niêm yết; trường hợp hồ sơ TTHC đầy đủ, đúng quy định và đảm bảo nội dung thì thực hiện tiếp nhận và ghi Giấy biên nhận hồ sơ TTHC và hẹn trả kết quả; trường hợp hồ sơ TTHC không đầy đủ, không đúng quy định hoặc không đảm bảo nội dung thì phải ghi Giấy hướng dẫn bổ sung hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để hoàn thiện theo quy định;

- Trường hợp Bộ phận TN&TKQ huyện thông báo có hồ sơ TTHC yêu cầu phải giải quyết trong ngày thì cử ngay công chức, viên chức đến Bộ phận TN&TKQ huyện để nhận hồ sơ TTHC về giải quyết kịp thời; trường hợp hồ sơ TTHC đã được gửi qua đường bưu điện về các cơ quan, đơn vị thì cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chuyển giao hồ sơ TTHC đến Bộ phận TN&TKQ huyện để thực hiện tiếp nhận đúng theo quy định;

- Đối với các cơ quan, đơn vị có TTHC do công chức, viên chức thuộc biên chế Bộ phận TN&TKQ huyện tiếp nhận thay, trong trường hợp Bộ phận TN&TKQ huyện có yêu cầu phải cử công chức, viên chức đến Bộ phận TN&TKQ huyện để hỗ trợ việc tiếp nhận TTHC theo quy định;

- Đối với các hồ sơ TTHC có yêu cầu liên thông thuộc trách nhiệm chủ trì của cơ quan, đơn vị nào, thì kết quả giải quyết cuối cùng sẽ trả tại quầy giao dịch của cơ quan đó tại Bộ phận TN&TKQ huyện; đối với TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND huyện, Văn phòng HĐND- UBND huyện có trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì để trả cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận TN&TKQ huyện theo quy định;

- Công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm phân loại hồ sơ TTHC đã giải quyết để trả cho tổ chức, cá nhân (bao gồm: trả kết quả tại Bộ phận TN&TKQ huyện và qua dịch vụ Bru chính).

2. Phối hợp trong giải quyết TTHC:

2.1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Phối hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện giải quyết TTHC đúng thời gian quy định; xác định rõ nguyên nhân khách quan, chủ quan đối với các TTHC giải quyết quá hạn, TTHC tạm dừng, bổ sung hồ sơ; TTHC bị trả lại (nếu có);

- Định kỳ báo cáo UBND huyện và Chủ tịch UBND huyện kết quả giải quyết TTHC và nguyên nhân giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn.

2.2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

- Thực hiện giải quyết các hồ sơ TTHC theo đúng quy trình và thời gian quy định;

- Đối với hồ sơ trong quá trình thẩm tra, xác minh nhưng chưa đủ điều kiện giải quyết và cần bổ sung hồ sơ, thì cơ quan, đơn vị phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung hồ sơ TTHC cho Bộ phận TN&TKQ huyện để hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. Trong trường hợp này, thời gian giải quyết hồ sơ tính từ thời điểm nhận đủ hồ sơ bổ sung hợp lệ;

- Các hồ sơ sau khi tiếp nhận, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết thì các cơ quan, đơn vị trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ và gửi Bộ phận TN&TKQ huyện 01 bản đề tổng hợp, theo dõi; thời hạn thông báo thực hiện ngay sau khi có kết quả thẩm định tại cơ quan, đơn vị;

- Trường hợp quá hạn do nguyên nhân khách quan, thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi tổ chức, cá nhân thông báo lùi ngày hẹn và lý do giải quyết chậm, thời gian lùi ngày hẹn trả kết quả không quá $\frac{1}{2}$ (một phần hai) thời gian quy định giải quyết TTHC đó; trường hợp quá hạn do nguyên nhân chủ quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản xin lỗi và hẹn thời gian trả kết quả lần sau cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC nếu có phát sinh các trường hợp nêu trên, thì phải có văn bản thông báo, xin lỗi gửi tổ chức, cá nhân 01 bản và Bộ phận TN&TKQ huyện 01 bản đề tổng hợp báo cáo UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện.

3. Phối hợp trong rà soát TTHC và các quy định về TTHC:

3.1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Bộ phận TN&TKQ huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các quy định mới, điều chỉnh, bổ sung về TTHC; đề xuất các nhiệm vụ, giải pháp đơn giản hóa các TTHC; đề xuất UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện đề nghị cấp có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung TTHC cho phù hợp.

- Thường xuyên trao đổi (bằng nhiều hình thức) với các cơ quan, đơn vị về hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp, xử lý vi phạm (nếu có) theo nguyên tắc tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC.

3.2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

Chủ trì việc rà soát TTHC, quy định về TTHC của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời đề xuất UBND huyện đề nghị cơ quan có thẩm quyền thẩm định.

Phối hợp với Bộ phận TN&TKQ huyện theo dõi, kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC của công chức, viên chức, kịp thời phát hiện, phản ánh những quy định không phù hợp, những khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện để kịp thời điều chỉnh hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, điều chỉnh; đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

Điều 13. Về trách nhiệm xin lỗi đối với các trường hợp trễ hẹn:

1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Thường xuyên kiểm tra, đối chiếu phiếu hẹn để đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính sớm hoàn thành và trả kết quả về Bộ phận TN&TKQ huyện để trả kết quả cho các tổ chức, công dân. Trong trường hợp đã đầy đủ hồ sơ để trả kết quả nhưng vì lý do nào đó mà không hoàn trả đúng hẹn thì có trách nhiệm thông báo và xin lỗi bằng các hình thức phù hợp trước cho tổ chức, công dân và hẹn ngày trả kết quả sớm nhất, tránh tình trạng để các tổ chức, công dân đến liên hệ nhận kết quả mà không giải quyết được làm ảnh hưởng đến công việc, công sức và tiền của công dân.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

- Trường hợp quá hạn do nguyên nhân khách quan, thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi tổ chức, cá nhân thông báo lùi ngày hẹn và lý do giải quyết chậm, thời gian lùi ngày hẹn trả kết quả không quá $\frac{1}{2}$ (một phần hai) thời gian quy định giải quyết TTHC đó.

- Trường hợp quá hạn do nguyên nhân chủ quan thì cơ quan, đơn vị phải có văn bản xin lỗi và hẹn thời gian trả kết quả lần hai cho tổ chức, cá nhân theo quy định. Nếu trong trường hợp đã hẹn thời gian trả kết quả lần hai cho tổ chức, cá nhân nhưng khi đến hẹn lại vẫn chưa có kết quả hoàn trả thì đích thân đồng chí Thủ trưởng đơn vị giải quyết thủ tục hành chính phải trực tiếp gặp gỡ, xin lỗi đối với tổ chức, công dân đó và hẹn thời gian trả kết quả lần cuối cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản.

- Các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC nếu có phát sinh các trường hợp nêu trên, thì phải có văn bản thông báo, xin lỗi gửi tổ chức, cá nhân 01 bản và Bộ phận TN&TKQ huyện 01 bản để tổng hợp báo cáo UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện theo dõi, chỉ đạo.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị để xảy ra các trường hợp trên thì tùy mức độ, phạm vi, tính chất mà chịu sự xử lý trách nhiệm của cấp có thẩm quyền theo quy định.

Điều 14. Vận hành, sử dụng phần mềm một cửa điện tử:

1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin huyện, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị đảm bảo sử dụng, vận hành phần mềm thông suốt, hiệu quả;

- Phối hợp với Văn phòng HĐND- UBND, các cơ quan, đơn vị của huyện để kịp thời đăng tải các TTHC được công bố mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ; giải quyết những vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành, sử dụng phần mềm; kịp thời báo cáo cho Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý trong trường hợp phần mềm xảy ra sự cố.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

- Đảm bảo việc giải quyết TTHC trên phần mềm theo đúng quy trình và thời gian quy định;

- Bố trí trang thiết bị công nghệ thông tin đảm bảo tương thích với phần mềm một cửa điện tử tại Bộ phận TN&TKQ huyện;

- Trường hợp gặp sự cố trong quá trình sử dụng, vận hành phần mềm thì phải kịp thời thông báo cho Bộ phận TN&TKQ huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin, Văn phòng HĐND- UBND huyện để đề nghị Sở Thông tin Truyền thông phối hợp giải quyết;

- Kịp thời thông báo cho Văn phòng HĐND- UBND huyện và Sở Thông tin Truyền thông điều chỉnh tài khoản đăng nhập phần mềm nếu có sự thay đổi về nhân sự;

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc cài đặt, sử dụng phần mềm theo ngành dọc tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

3. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND- UBND huyện:

- Chủ trì phối hợp với Bộ phận TN&TKQ huyện và các cơ quan, đơn vị đảm bảo sử dụng, vận hành phần mềm thông suốt, an toàn; việc cập nhật các TTHC vào phần mềm; nâng cấp đường dây truyền thông đảm bảo hoạt động ổn định;

- Chịu trách nhiệm xử lý, khắc phục các sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng, vận hành đường truyền điện tử.

Điều 15. Việc thu phí, lệ phí:

1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Thực hiện thu phí, lệ phí đối với những TTHC do công chức, viên chức thuộc biên chế Bộ phận TN&TKQ huyện tiếp nhận thay các cơ quan, đơn vị có ít giao dịch phát sinh; phí, lệ phí thu được do công chức, viên chức thu và tự quản lý, cuối ngày kiểm kê và bàn giao lại cho Kế toán Bộ phận TN&TKQ huyện; khi thu phí, lệ phí phải sử dụng biên lai theo quy định;

- Thực hiện việc thu, nộp và sử dụng phí, lệ phí đối với các dịch vụ phát sinh tại Bộ phận TN&TKQ huyện theo quy định.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị:

- Thông báo kịp thời mức thu phí, lệ phí (nếu có điều chỉnh) cho Bộ phận TN&TKQ huyện để thực hiện niêm yết và thu phí, lệ phí theo đúng quy định;

- Sử dụng biên lai thu phí, lệ phí theo quy định;

Điều 16. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý của Bộ phận TN&TKQ huyện để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện TTHC tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện (*về tuân thủ các quy định nhà nước trong việc giải quyết TTHC; về tinh thần, thái độ phục vụ, tác phong làm việc; đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở*); sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm xem xét xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định. Cụ thể:

+ Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành của Bộ phận TN&TKQ huyện thì Bộ phận TN&TKQ huyện chủ trì giải quyết, có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân và báo cáo UBND huyện, đồng thời thông báo cho cơ quan, đơn vị liên quan được biết; thời gian xử lý và có văn bản trả lời không quá **05 ngày làm việc** kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

+ Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC, thì Bộ phận TN&TKQ huyện lập phiếu chuyển cho các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết.

- Tiếp nhận, xử lý những phản ánh, kiến nghị của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện trong việc quản lý, điều hành; thực hiện các chế độ, chính sách, phối hợp trong thực thi nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

- Đối với các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ huyện thì thực hiện theo quy định của huyện về phối hợp, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn huyện.

2. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan:

Đối với các đơn thư phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC, các cơ quan, đơn vị phải phải có văn bản trả lời tổ chức, cá nhân, đồng thời gửi 01 bản qua Bộ phận TN&TKQ huyện để tổng hợp, báo cáo UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện; thời gian có văn bản trả lời

cho các tổ chức, cá nhân không được **quá 05 ngày làm việc** kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 17. Bố trí, quản lý công chức, viên chức:

1. Trách nhiệm của Bộ phận TN&TKQ huyện:

- Bố trí vị trí, điều kiện làm việc phù hợp đối với các công chức, viên chức, nhân viên của Bộ phận TN&TKQ huyện và công chức viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc.

- Theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện, trong trường hợp công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện không hoàn thành nhiệm vụ, phải có văn bản báo cáo Văn phòng HĐND-UBND huyện và đề xuất cử người thay thế.

2. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan:

- Cử công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện với yêu cầu có phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp tốt, đảm bảo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, có đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; chịu trách nhiệm xuyên suốt trong các khâu giải quyết TTHC từ khi tiếp nhận, thẩm định hồ sơ đến việc trả kết quả. Không cử công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ yếu, đạo đức công vụ không cao, không đảm bảo yêu cầu đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

- Trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện nhưng không hoàn thành nhiệm vụ, nhận được kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp thì lãnh đạo các cơ quan, đơn vị phải kịp thời cử người khác thay thế để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Không điều động hoặc phân công nhiệm vụ chuyên môn đối với các công chức, viên chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện; có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bộ phận TN&TKQ huyện trong trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện được điều động, bố trí nhiệm vụ chuyên môn khác, nghỉ phép, nghỉ chế độ, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định hoặc nghỉ đột xuất; đồng thời, cử công chức, viên chức khác thay thế, đảm bảo không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

Chương V KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 18. Khen thưởng:

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận TN&TKQ huyện đảm bảo chất lượng và thời gian quy định là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cơ quan, đơn vị, cán bộ công chức, viên chức và Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND

huyện khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 19. Kỷ luật:

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ huyện, các công chức, viên chức khác của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, các đơn vị có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định này hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định. Trường hợp gây thiệt hại lớn thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật và sẽ đánh giá là không hoàn thành nhiệm vụ trong năm.

2. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc 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, viên chức thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý kỷ luật theo quy định.

3. Việc hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng, không đúng quy định, những hồ sơ giải quyết trễ hẹn để cá nhân, tổ chức đi lại nhiều lần (đối với 01 hồ sơ) thì tổ chức, cá nhân có lỗi phải bồi thường chi phí đi lại cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm thi hành:

1. Bộ phận TN&TKQ huyện, các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ và các nội dung quy định tại Quy chế này tổ chức triển khai thực hiện.

2. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, một năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức đánh giá tình hình thực hiện Quy chế, tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm quản lý, đôn đốc, chỉ đạo Bộ phận TN&TKQ huyện trong việc triển khai, thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh hoặc có những quy định chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Bộ phận TN&TKQ huyện kịp thời đề xuất, báo cáo UBND huyện (qua Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp) điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Xuân Cảnh