

Số: 15/QĐ-UBND

Lục Ba, ngày 08 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” của UBND xã Lục Ba

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LỤC BA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về 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 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;

Thực hiện Quyết định số 83/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2023 của UBND huyện Đại Từ về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND huyện Đại Từ;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng-thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” thuộc UBND xã Lục Ba.

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

Quyết định này thay thế Quyết định số 238/QĐ-UBND ngày 20/9/2021 của UBND xã Lục Ba về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Lục Ba.

Điều 3. Các thành viên UBND xã, cán bộ, công chức thuộc UBND xã, các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Lưu: VP

CHỦ TỊCH

Trần Đức Tuân

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” của UBND xã Lục Ba
(Kèm theo Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2024 của UBND xã Lục Ba)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh.

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)

Quy định về trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mỗi quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã.

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

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. 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 cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của 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.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 3. Cơ cấu tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc UBND xã, do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận trực tiếp phụ trách và có các công chức chuyên môn được phân công đến làm việc theo Quyết định của UBND xã.

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý toàn diện và trực tiếp của Chủ tịch UBND xã.

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn.

1. Nhiệm vụ

a) 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 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 và quy định này; 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 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 tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

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

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

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan 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 cán bộ, công chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác 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 tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

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

Điều 5. 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 đôn đốc 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 cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa 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.

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

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

7. Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa 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 cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. 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 xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

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

10. 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 6. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

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;

d) 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;

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;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục heo quy định, đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa;

h) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

2. 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).

Điều 7. Các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Đất đai.

2. Tư pháp-Hộ tịch.

3. Lao động, thương binh và xã hội.

4. Giáo dục và đào tạo.

5. Văn hóa thông tin, thể thao, du lịch.

6. Nông nghiệp và PTNT.

7. Nội vụ.

8. Dân tộc.

9. Quân sự.

10. Công an.

11. Những lĩnh vực công việc khác thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được công bố tại bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Điều 8. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Mùa hè:

Buổi sáng: Từ 7h00'-11h30'

Buổi chiều: Từ 13h30'-17h00'

2. Mùa đông:

Buổi sáng: Từ 7h30'-11h30'

Buổi chiều: Từ 13h00'-17h00'

(01 giờ cuối ngày làm việc thực hiện công tác tổng hợp, bàn giao, sắp xếp hồ sơ).

Thời gian giải quyết các thủ tục hành chính được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định), được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân, tổ chức.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn giải quyết. Hàng tháng, hàng quý thanh toán phí, lệ phí theo định.

Thời gian hành chính, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, mặc đồng phục theo quy định của xã (nếu có), có thể công chức đeo ở ngực và biển chức danh đặt trên bàn làm việc để cho tổ chức, công dân tiện liên hệ giao dịch công việc.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Thực hiện theo điều 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

Mọi quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí, lệ phí được niêm yết công khai tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 9. Chế độ thông tin báo cáo

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều, báo cáo tuần vào thứ 6, báo cáo tháng vào ngày thứ 2 tuần cuối của tháng với Trưởng bộ phận.

Điều 10. Khen thưởng, kỷ luật

1. Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân xã nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được Ủy ban nhân dân xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

2. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ, công chức khác thuộc UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Tổ chức, công dân trong quá trình yêu cầu giải quyết công việc phải chấp hành các quy định của cơ quan hành chính nhà nước về việc bảo đảm trật tự, an ninh, thực hiện theo đúng quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật

khác; khi phát hiện thấy những dấu hiệu tiêu cực, tham nhũng của các cơ quan, công chức nhà nước cần thông báo ngay với Chủ tịch UBND xã hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 11 Các thành viên UBND xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ, công chức thuộc UBND xã tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế nếu thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì báo cáo UBND xã xem xét giải quyết./.