

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Hoài Nhơn**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Hoài Nhơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 179/QĐ-UBND ngày 20/01/2016 của Ủy ban nhân dân huyện ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND huyện Hoài Nhơn.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có tên chịu trách nhiệm thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực HU (b/c);
- Thường trực HĐND huyện (b/c);
- Ủy ban MTTQ VN huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- LĐ và CV VP HĐND-UBND huyện;
- Các phòng, ban huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu VT, (45b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN**



**Cao Thanh Thương**



**QUY CHẾ**

**Tổ chức và Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Hoài Nhơn**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 100/QĐ.. /QĐ-UBND  
ngày.../... tháng 9 năm 2019 của UBND huyện)

**CHƯƠNG I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Hoài Nhơn (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

2. Quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các phòng, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện.

**Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

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

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

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

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

6. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện thì công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn để cá nhân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

e) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

g) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

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

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ,

công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền về thực hiện thủ tục hành chính;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

##### **1. Quyền**

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

##### **2. Trách nhiệm**

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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

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

#### **Điều 5. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng HĐND và UBND huyện và chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND và UBND huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do 01 đồng chí Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện

làm Trưởng Bộ phận cùng các công chức, viên chức thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện và công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao, có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức, được tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

## **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

### **1. Nhiệm vụ**

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

b) Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các quy định về thủ tục hành chính, các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử

c) Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện các thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

d) Chuyển giao hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến cơ quan chuyên môn giải quyết theo thẩm quyền; nhận lại kết quả giải quyết từ cơ quan chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; bảo quản, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin và đảm bảo bí mật hồ sơ theo quy định.

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) Thực hiện các nhiệm vụ khác 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 xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các

cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

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

đ) 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 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 7. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận**

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

2. Là đầu mối phối hợp với các công chức, viên chức hoặc Bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND huyện, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều cơ quan;

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

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

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

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

### **Điều 8. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu có);

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

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

4. Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, rõ ràng đối với cá nhân, tổ chức đến giao

dịch; tiếp nhận và bàn giao hồ sơ đúng quy trình quy định;

5. Phối hợp với các công chức các bộ phận có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Theo dõi tiến độ xử lý thủ tục hành chính để đôn đốc phòng, ban chuyên môn trả hồ sơ đúng hạn hoặc báo cáo Trưởng bộ phận về các hồ sơ trễ hạn mà chưa rõ lý do để yêu cầu cơ quan chủ trì xử lý hồ sơ;

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

7. Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu theo quy định;

8. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến giao dịch hành chính thực hiện góp ý, tham gia đánh giá sự hài lòng thông qua phiếu đánh giá sự hài lòng;

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

10. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công, chỉ đạo của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện.

**Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC**

**1. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết TTHC**

a) Giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Chủ tịch UBND huyện và tổ chức, cá nhân về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật. Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải thông báo rõ bằng văn bản lý do chậm trễ để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

b) Chỉ đạo, điều hành công chức, viên chức chuyên trách trong việc giải quyết hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến. Hồ sơ không có kiểm tra, xác nhận (tại phiếu chuyển) của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được coi là không đủ điều kiện để xem xét.

c) Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết công việc. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết.

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



yết, công khai, tổ chức thực hiện và trả lời cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

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

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

## **2. Trách nhiệm của công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC**

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

b) Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

c) Công chức, viên chức giải quyết hồ sơ chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chất lượng, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC do cơ quan, đơn vị mình tham mưu giải quyết.

### **Điều 10. Lịch làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ và giải quyết công việc trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, cụ thể như sau:

a) Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 10 giờ 30 phút

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để nhập dữ liệu hồ sơ lên phần mềm quản lý, lưu hồ sơ và sắp xếp hồ sơ, giao nhận hồ sơ với các phòng, ban chuyên môn.

### **Điều 11. Điều kiện làm việc**

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

## **CHƯƠNG III**

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

#### **Điều 12. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

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

vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm quản lý hồ sơ;

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

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

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý theo quy định;

Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các điểm a, c, d và e Khoản này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy biên nhận hồ sơ.

i) Các hồ sơ quy định tại các điểm a, b khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Thông báo được nhập vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm quản lý hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

k) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

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

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

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

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

c, Nếu quá thời hạn nhận kết quả, các tổ chức, cá nhân không đến nhận, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giữ lại và trao kết quả khi tổ chức, cá nhân đến nhận.

d, Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

**Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

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

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

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

**Điều 14. Phương thức nộp phí, lệ phí**

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

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài Khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền đối với hồ sơ nộp trực tuyến;

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

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

## CHƯƠNG IV

### ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

**Điều 15. Nguyên tắc đánh giá**

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng, tiến độ giải quyết thủ

tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

### **Điều 16. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức:

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Hệ thống camera giám sát;
- c) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
- d) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ;
- e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ cá nhân, tổ chức đặc biệt những người thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, người khuyết tật tham gia gửi ý kiến đánh giá.

### **Điều 17. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau đây:

- a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
- b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;
- g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;
- h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;
- i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

### **Điều 18. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai đầy đủ, rộng rãi trên trang thông tin điện tử huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và các cơ quan chuyên môn tham gia giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

## **CHƯƠNG V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm theo phân cấp ngân sách.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Thực hiện theo quy định tại Điều 13 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

#### **Điều 20. Khen thưởng, kỷ luật**

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

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xem xét khen thưởng định kỳ (*hàng năm*), đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc (như: có thái độ hòa nhã, lịch thiệp trong giao tiếp; bảo đảm việc tiếp nhận đúng, đủ và nhiều lần trả kết quả trước hẹn...); hoặc đề xuất xử lý trách nhiệm đối với các cá nhân, tập thể có hành vi vi phạm, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết TTHC (như: có thái độ hách dịch, những nhũn; tiếp nhận hồ sơ sai hai lần trở lên; liên tục trả kết quả giải quyết trễ hẹn mà không có lý do chính đáng...).

3. Cá nhân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các 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, những nhũn, hách dịch của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các phòng, ban chuyên môn huyện thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND huyện hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý.

#### **Điều 21. Trách nhiệm thi hành**

1. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện chủ trì, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân huyện về

việc tổ chức thực hiện Quy chế này;

2. Cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thủ trưởng, công chức, viên chức, người lao động các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này; trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản gửi về UBND huyện (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

