

Số: /QĐ-UBND

Ea H'Leo, ngày tháng 7 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Ea H'Leo

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

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

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

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

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

Căn cứ Quyết định số 04/2024/QĐ-UBND ngày 19/01/2024 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk;

Căn cứ Quyết định số 2443/QĐ-UBND ngày 03/10/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về Ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk;

Căn cứ Quyết định số 06/2023/QĐ-UBND ngày 26/6/2023 của UBND huyện về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo tại Tờ trình số 171/TTr-VP ngày 12/7/2024.

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 Ea H'Leo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và bãi bỏ, thay thế Quyết định số 318/QĐ-UBND ngày 28/01/2019 của Chủ tịch UBND huyện về Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn Ea Drăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Cổng thông tin điện tử huyện (*đăng tải*);
- Lưu: VT, VP (PT).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hà

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Ea H'Leo

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND
ngày /7/2024 của Chủ tịch UBND huyện Ea H'Leo)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (còn gọi là *Bộ phận Một cửa*) huyện Ea H'Leo trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của huyện Ea H'Leo.

Điều 2. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện phải tuân thủ các nguyên tắc tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Đồng thời, đảm bảo các yêu cầu sau:

1. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất là Bộ phận Một cửa huyện Ea H'Leo.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định các thủ tục hành chính, thủ tục hành chính liên thông đã được Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

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

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

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

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

5. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính phải đúng quy định pháp luật.

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

7. Lấy sự hài lòng làm thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của công chức và Ủy ban nhân dân huyện Bắc Bình trong việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và công dân. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong môi trường điện tử và có sự tham gia của tổ chức, công dân.

Điều 4. Những hành vi không được làm

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

a) Các hành vi không được làm quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thực hiện thông qua Bộ phận Một cửa đối với hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

d) Yêu cầu chủ hồ sơ, người nộp hồ sơ thực hiện các nhiệm vụ thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thực hiện thuộc về cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

đ) Thu phí, lệ phí không đúng quy định hoặc từ chối gửi biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân.

e) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

f) 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:

a) Các hành vi không được làm quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

b) Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm thay hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận Một cửa.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định pháp luật có liên quan.

Chương II

TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 5. Tổ chức của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa huyện Ea H'Leo thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo; do UBND huyện Ea H'Leo quyết định thành lập. Văn phòng HĐND và UBND huyện Ea H'Leo bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

Đối với những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc đặt tại huyện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện theo chỉ đạo của tỉnh, ngành cấp trên; người đứng đầu các cơ quan này có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

2. Bộ phận Một cửa huyện đặt ở vị trí dễ tìm, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc. Đảm bảo diện tích theo quy định và sử dụng 50% diện tích trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận Một cửa để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân; bố trí đủ bàn, ghế, giấy, viết, biểu mẫu hướng dẫn và các thiết

bị cần thiết khác theo quy định để đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Về trang thiết bị: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

Điều 6. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Chức năng:

Bộ phận Một cửa có chức năng là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc có thể thẩm định, tự phê duyệt kết quả giải quyết (*nếu được cấp có thẩm quyền phân cấp hoặc ủy quyền*) và trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn:

Thực hiện theo Điều 8 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Điểm a, b Khoản 4 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

Điều 7. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm ban hành nội quy làm việc, bố trí thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Niêm yết công khai nội quy, thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

3. Báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (*nếu có*) đến UBND huyện theo quy định.

4. Trường hợp công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hoặc gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân; người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

Điều 8. Trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm:

a) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện thực hiện trách nhiệm quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Khoản 6 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận Một cửa theo sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận Một cửa.

2. Quyền lợi:

a) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện được hưởng các quyền lợi quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa.

c) Được hưởng chế độ hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định của Trung ương, tỉnh và địa phương.

Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Cử cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đến công tác tại Bộ phận Một cửa đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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

1. Thời gian làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, cụ thể:

a) Buổi sáng: Thời gian làm việc từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút (*Thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút*).

b) Buổi chiều: Thời gian làm việc từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ (*Thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút*).

c) Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc và công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc được quy định tại Quy chế này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hàng năm và thông báo cho cơ quan chủ quản biết.

Chương III

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

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

1. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện.

2. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan chuyên môn và cơ quan trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp xã được giao tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa huyện theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

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

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

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích (*trừ các thủ tục hành chính thuộc danh mục không thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định*); qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Nộp hồ sơ và trả kết quả giải quyết trực tuyến tại Cổng dịch vụ công trực tuyến qua địa chỉ <https://dichvucong.daklak.gov.vn> hoặc <https://dichvucong.gov.vn> (*đối với các thủ tục hành chính áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến*).

Điều 13. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo bất kỳ cách thức nào quy định tại Điều 12 Quy chế này phải tiến hành xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, lưu trữ hồ sơ điện tử và cập nhật đầy đủ thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate (<https://dichvucong.daklak.gov.vn>).

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Đối với hồ sơ được nhận theo quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 12 của Quy chế này:

- Hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Theo Mẫu số 01 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*).

- Hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa viết Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ (*theo Mẫu số 02 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*).

- Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa phải nêu rõ lý do và ghi Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (*theo Mẫu số 03 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*).

Tất cả các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải được nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (*theo Mẫu số 06 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*) và lưu trong hệ thống phần mềm.

b) Đối với hồ sơ được nhận theo quy định tại khoản 3 Điều 12 của Quy chế này:

- Hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền (*thông báo được thực hiện qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn hoặc gọi điện thoại*).

- Hồ sơ hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính quy định tại khoản 3 Điều này.

c) Đối với hồ sơ quy định thời gian giải quyết ngay trong ngày làm việc, nếu hồ sơ đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (*nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính*), trừ trường hợp người nộp hồ sơ có yêu cầu.

d) Đối với thủ tục hành chính có phần mềm riêng thì sử dụng các biểu mẫu theo phần mềm chuyên dụng đó.

đ) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ ghi trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công của tỉnh.

2. Chuyển hồ sơ:

a) Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích; Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đã tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc đến cơ

quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với hồ sơ tiếp nhận từ sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo để xử lý.

Việc chuyển hồ sơ giấy được thực hiện thông qua dịch vụ bưu điện *(theo tiêu chí bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu)*.

b) Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate.

3. Giải quyết hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương phân công cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phụ trách thụ lý giải quyết:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan; công chức, viên chức, người lao động được giao giải quyết đối chiếu với các tiêu chuẩn, điều kiện đã được pháp luật quy định tham mưu, trình cấp có thẩm quyền quyết định, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết, cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở của tổ chức, cá nhân có liên quan; công chức, viên chức, người lao động báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết và cập nhật thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate *(Trường hợp thẩm định thực tế tại cơ sở của tổ chức, cá nhân thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm định vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để theo dõi)*.

Qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu hồ sơ đủ điều kiện giải quyết; công chức, viên chức, người lao động tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong thời gian quy định, lưu hồ sơ tại cơ quan giải quyết, cập nhật thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

c) Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan:

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ gửi văn bản *(nêu rõ thời hạn trả lời)* đến đơn vị có liên quan để đề nghị phối hợp giải quyết hồ sơ trong khoảng thời gian cụ thể, trước khi trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định. Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được cơ quan, đơn vị chủ trì lấy ý kiến trong thời hạn quy định. Quá trình lấy ý kiến phải được cơ quan, đơn vị chủ trì và cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến cập nhật đầy đủ thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Sau khi nhận được văn bản trả lời của cơ quan, đơn vị có liên quan; cơ quan, đơn vị chủ trì có trách nhiệm tổng hợp và trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định. Trong trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không có văn bản trả lời thì được coi là đã đồng ý và phải chịu trách nhiệm về những nội dung thuộc chức năng quản lý của mình; cơ quan, đơn vị chủ trì căn cứ các quy định hiện hành để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và có báo cáo cơ quan trực tiếp cấp trên để chỉ đạo, xử lý; thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về sự chậm trễ trong quá trình phối hợp giải quyết hồ sơ.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên chức, người lao động báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, nêu rõ lý do và nội dung cần sửa đổi, bổ sung và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ (*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*) gửi về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (*Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ*).

đ) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức, viên chức báo cáo cấp có thẩm quyền từ chối giải quyết kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do không giải quyết, gửi về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Thông báo từ chối giải quyết thủ tục hành chính được nhập vào mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate. Thời hạn thông báo từ chối giải quyết hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

e) Đối với hồ sơ quá thời hạn quy định nhưng chưa có kết quả giải quyết; chậm nhất 01 ngày (*một ngày*) trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa đồng thời có Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (*theo Mẫu số 04 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP*) gửi tổ chức, cá nhân; trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo quy định tại Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ thủ tục hành chính quá hạn giải quyết trên địa bàn tỉnh (*gọi tắt là Chỉ thị số 25/CT-UBND*). Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 01 (một) lần.

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội (*nếu có*).

4. Thu phí, lệ phí:

a) Đối với thủ tục hành chính quy định phải thu phí, lệ phí, trước khi nhận kết quả giải quyết cuối cùng, cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định tại Điều 19 của Quy chế này.

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

5. Trả kết quả:

a) Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng dịch vụ bưu chính công ích theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

b) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Bộ phận Một cửa liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả; thực hiện việc thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định, phù hợp tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (*nếu có*) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định.

c) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên hệ ngay với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ.

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

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Bộ phận Một cửa thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và phải xin lỗi đến tổ chức, cá nhân vì lý do quá hạn, trễ hạn của cơ quan, địa phương theo quy định tại Chỉ thị số 25/CT-UBND.

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

Điều 14. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy đến Bộ phận Một cửa; Bộ phận Một cửa chuyển đến cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết.

Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết có trách nhiệm xử lý và chuyển hồ sơ, kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết (nếu có) kèm theo Phiếu chuyển xử lý đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tiếp theo (*Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị*). Cập nhật thông tin xử lý vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate.

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp theo theo quy định. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết cuối cùng thì chuyển về cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết để tổng hợp hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết về Bộ

phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyên hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate.

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

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ phận Một cửa phải lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ *(theo Mẫu số 05 của Phụ lục kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)* đối với hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông.

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại Điều 13 Quy chế này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate.

Điều 15. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp hành chính này nhưng giao cho Bộ phận Một cửa cấp hành chính khác tiếp nhận

1. Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến trực tiếp cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp theo quy định cần phải có xác nhận hồ sơ trước khi chuyển thì cơ quan, người có thẩm quyền của Bộ phận Một cửa nhận hồ sơ thực hiện xác nhận trước khi chuyển đi.

Đồng thời với việc chuyển hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa đã nhận hồ sơ phải chuyển thông tin về hồ sơ trên phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate cho Bộ phận Một cửa của cơ quan tiếp nhận hồ sơ giấy để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khi giải quyết xong hồ sơ, có trách nhiệm chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ để trả kết quả và có trách nhiệm cập nhật việc giải quyết vào phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Khoản 10 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 17. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

Điều 18. Trách nhiệm của 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

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 hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 19. Phương thức nộp phí, lệ phí

Phương thức thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

Điều 20. Xử lý một số vướng mắc phát sinh khi giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc bị chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do hoặc có lý do nhưng không chính đáng, Bộ phận Một cửa cập nhật và thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate của tỉnh, đồng thời thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính phải chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

2. Lãnh đạo Bộ phận Một cửa có trách nhiệm kiểm soát hoạt động trả hồ sơ, không giải quyết hoặc trả hồ sơ, yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ của các cơ quan, bộ phận chuyên môn thông qua phần mềm quản lý của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính iGate. Trường hợp việc trả lại hồ sơ không phù hợp với quy định pháp luật thì có quyền không đồng ý và yêu cầu cơ quan, bộ phận chuyên môn phải tiếp tục giải quyết theo quy định.

Chương V**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****Điều 21. Nguyên tắc đánh giá**

1. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 22. Thẩm quyền đánh giá

1. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện giúp UBND huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND cấp xã.

4. Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có liên quan thực hiện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học theo nội dung, kế hoạch và chương trình đã được duyệt.

Điều 23. Các chỉ số và phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo các biểu mẫu kèm đã được xây dựng dựa theo các chỉ số quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành kèm theo Quy chế này.

Điều 24. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện.

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 VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Trách nhiệm thi hành

1. Nhiệm vụ chung của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này.

b) Theo dõi, chỉ đạo công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện cử công chức, viên chức, người lao động đủ tiêu chuẩn, trình độ, năng lực chuyên môn và thẩm quyền để thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc tiến độ giải quyết công việc, chấn chỉnh những sai sót, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót khi công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong nhân dân.

đ) Chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử của huyện theo lộ trình được UBND tỉnh phê duyệt; thực hiện trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

e) Thường xuyên chỉ đạo việc rà soát, nghiên cứu đề xuất cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh, bổ sung nội dung danh mục, thời hạn giải quyết cho từng loại thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

g) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng HĐND và UBND huyện theo quy định.

h) Triển khai các nhiệm vụ khác được UBND huyện giao.

2. Nhiệm vụ của Văn phòng HĐND và UBND huyện:

a) Tham mưu UBND huyện triển khai thực hiện Quy chế này; Hướng dẫn thực hiện thống nhất các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện theo quy định. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế tại các cơ quan,

đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp báo cáo, đề xuất UBND huyện khen thưởng và xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, ban ngành và UBND cấp xã báo cáo Chủ tịch UBND huyện và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có).

c) Phối hợp với các cơ quan, ban ngành, địa phương hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã, công chức đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

d) Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính.

3. Nhiệm vụ của Phòng Nội vụ:

a) Chủ trì, phối hợp với Phòng Tài chính – Kế hoạch tham mưu UBND huyện về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện theo quy định (nếu có).

b) Tổ chức tập huấn các kỹ năng hành chính cho công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

c) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện, Phòng Văn hóa và Thông tin hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử đối với Bộ phận Một cửa.

4. Nhiệm vụ của Phòng Văn hóa và Thông tin:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

b) Phối hợp Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao huyện phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy chế này.

5. Nhiệm vụ của các cơ quan ngành dọc đặt tại huyện:

Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Bộ phận Một cửa huyện và phối hợp với cơ quan nhà nước ở địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

Điều 26. Kinh phí thực hiện

Kinh phí triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 27. 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 đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có liên quan.

2. Bộ phận Một cửa huyện có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (*hàng năm*) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, 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 thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo UBND huyện (*qua Văn phòng HĐND và UBND huyện*) để xem xét, quyết định./.

Phục lục 1:
PHIẾU ĐÁNH GIÁ

ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG
(Thực hiện tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính)
(Kèm theo Quyết định số: _____/QĐ-UBND ngày ____/7/2024 của UBND huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ:.....
TÊN TTHC:.....
MÃ SỐ DVC:.....

Stt	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm đối với CBCCVC, người lao động	Ghi chú
1	Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
a	Khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định	2		
b	Khi tổng thời gian bằng thời gian quy định	1		
c	Khi tổng thời gian dài hơn so với quy định	0		
2	Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2		
a	Khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định	2		
b	Khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định	1		
c	Khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định	0		
3	Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
a	Khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ	2		
b	Khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ	1		
c	Khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ	0		
4	Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
a	Khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2		
b	Khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra	1		
c	Khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức	0		

Stt	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm đối với CBCCVC, người lao động	Ghi chú
5	Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2		
a	Khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2		
b	Khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1		
c	Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.	0		

Đơn giản của biểu mẫu số 1
UBND HUYỆN EA H'LEO/UBND XÃ (THỊ TRẤN).....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI DÂN

TÊN TTHC:.....

MÃ SỐ DỊCH VỤ CÔNG:.....

MÃ SỐ HỒ SƠ:.....

(Kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ)

Stt	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Chọn ở đây			Ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	☐ Ngắn hơn	☐ Bằng	☐ Dài hơn	
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	☐ Ngắn hơn	☐ Bằng	☐ Dài hơn	
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính <i>(kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)</i>	☐ Không	☐ 1 lần	☐ Hơn 1 lần	
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính <i>(kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)</i>	☐ Không	☐ 1 cơ quan	☐ Hơn 1 cơ quan	
5	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	☐ Tốt	☐ Bình thường	☐ Không tốt	
	Số điểm quy định <i>Lưu ý: Khi in hoặc phát hành phiếu thì không thể hiện nội dung này</i>	2	1	0	

Phương thức thu thập phiếu ý kiến đánh giá:

- Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục;
- Được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;
- Phiếu thu thập ý kiến đánh giá khuyến khích in trên khổ giấy A5 (148mm x 210 mm);
- Thiết bị đánh giá tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, xã;
- Phiếu thu thập ý kiến đánh giá phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả;
- Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Cổng dịch vụ công tỉnh, Cổng thông tin điện tử huyện, xã để tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với hệ thống thông tin điện tử.

Phụ lục 2:
PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ TRÁCH NHIỆM NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU
(Kèm theo Quyết định số: _____/QĐ-UBND ngày ____/7/2024 của UBND huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ:.....
TÊN TTHC:.....
MÃ SỐ DVC:.....

Stt	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm đối với cơ quan, đơn vị và trách nhiệm người đứng đầu	Ghi chú
1	Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
a	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.	2		
b	Khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.	1		
c	Khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.	0		
2	Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính	2		
a	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính	2		
b	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính	1		
c	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.	0		
3	Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
a	Khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.	2		

Stt	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm đối với cơ quan, đơn vị và trách nhiệm người đứng đầu	Ghi chú
b	Khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.	1		
c	Khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.	0		
4	Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
a	Khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.	2		
b	Khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	1		
c	Khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.	0		

Ghi chú:

- Điểm a Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: TTHC thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật.

- Điểm b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa.

Phụ lục 3
MẪU TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ GIẢI QUYẾT TTHC
CỦA TỪNG CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG
(Dành cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ:

TÊN TTHC:

MÃ SỐ DVC:

Stt	Tên hồ sơ	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7
1.	Hồ sơ số 1					
2.	Hồ sơ số 2					
3.	Hồ sơ số 3					
4.	Hồ sơ số 4					
5.						
	Số điểm đạt được của từng chỉ số	<i><u>Tổng điểm</u></i> <i>số HS</i>	<i><u>Tổng điểm</u></i> <i>số HS</i>	<i><u>Tổng điểm</u></i> <i>số HS</i>	<i><u>Tổng điểm</u></i> <i>số HS</i>	<i><u>Tổng điểm</u></i> <i>số HS</i>

Tổng số điểm các chỉ số:.....

Xếp loại cán bộ, công chức, viên chức, người lao động:.....

Ghi chú:

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có tổng số điểm đánh giá đạt từ 5-10 điểm;
- Hoàn thành 70%-100% nhiệm vụ khi có tổng số điểm đánh giá đạt từ 3,5 – 5 điểm;
- Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi có tổng số điểm đánh giá đạt dưới 3,5 điểm.