

Số: /QĐ-UBND

Cẩm Ngọc, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc sửa đổi Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại xã Cẩm Ngọc

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CẨM NGỌC

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 15/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Thông tư 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;

Xét đề nghị công chức Văn phòng - Thống kê xã,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Ngọc (*gọi tắt Bộ phận TN&TKQ*).

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 46/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của UBND xã Cẩm Ngọc.

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

Điều 3. Công chức Văn phòng – Thống kê; các công chức chuyên môn; Trưởng Bộ phận TN&TKQ và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND huyện;
- TT ĐU, UBND xã;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Bùi Thị Huệ

QUY CHẾ

**Giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Cẩm Ngọc**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2023
của Chủ tịch UBND xã Cẩm Ngọc)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã Cẩm Ngọc.

2. Quy định áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận TN&TKQ của xã và các tổ chức, cá nhân có quan hệ làm việc với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 2. TTHC được tiếp nhận giải quyết

Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận một cửa được thể hiện trong Quyết định công bố TTHC, Quyết định công bố danh mục TTHC theo quy định của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã Cẩm Ngọc phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4 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, bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Bộ phận TN&TKQ là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, TTHC cho cá nhân, tổ chức, chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết, nhận lại kết quả trả cho cá nhân, tổ chức.

2. Cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất là Bộ phận TN&TKQ trong toàn bộ quá trình thực hiện TTHC.

3. Các TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh công bố phải được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu, đặt ở nơi tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, kịp thời cập nhật, bổ sung khi có quy định mới.

4. TTHC 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 giải quyết thủ tục hành chính.

5. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết; không được yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thêm giấy tờ hoặc thực hiện những công việc ngoài quy định pháp luật:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định, công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể đầy đủ một lần, để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết, công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

c) Khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ liên hệ với một đầu mối là Bộ phận TN&TKQ của một cơ quan hành chính để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết. Việc liên hệ với các cơ quan, bộ phận có liên quan để hoàn tất các bước công việc và trả kết quả cuối cùng cho tổ chức, cá nhân là trách nhiệm của cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu.

6. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

7. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC phải đúng quy định pháp luật.

8. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và phòng chống tham nhũng; Chấp hành việc triệu tập của Chủ tịch UBND xã vào Bộ phận TN&TKQ xã.

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

Điều 4. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết các TTHC thuộc các lĩnh vực theo quy định của UBND tỉnh Thanh Hóa, các cơ quan khác có liên quan.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 5, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/NĐ-CP ngày 15/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 6. Tiêu chuẩn, điều kiện của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa

Tất cả công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa có kinh nghiệm trong công tác ngành, lĩnh vực và am hiểu đầy đủ về TTHC thuộc ngành, lĩnh vực phụ trách; có năng lực, phẩm chất đạo đức tốt, đủ sức khỏe đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ; không đang trong thời gian bị xử lý kỷ luật. Đáp ứng các tiêu chuẩn cơ bản sau đây:

- a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;
- b) Có đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ;
- c) Có tác phong làm việc nhanh gọn, thái độ giao tiếp, ứng xử lịch sự, hòa nhã, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.
- d) Tốt nghiệp đại học trở lên chuyên ngành phù hợp lĩnh vực phụ trách theo quy định pháp luật.

Điều 7. Trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.
 - a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.
 - b) Liêm chính, vô tư và trung thực trong giải quyết TTHC thuộc phạm vi quyền hạn.
 - c) Hướng dẫn tận tình và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, đảm bảo TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, trường hợp phải yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung một lần.
 - đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện 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 TTHC không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương.
 - e) Mặc đồng phục theo quy định (nếu có), đeo Thẻ công chức trong thời gian thực thi nhiệm vụ.
 - g) Phối hợp, tham mưu lãnh đạo các giải pháp xử lý những hồ sơ giải quyết chậm trễ.
 - h) Giải trình, cung cấp những thông tin cần thiết để cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính.
 - d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân;
2. Quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.
 - a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức.
 - b) Được trang bị đồng phục (nếu có) và hưởng chế độ phụ cấp, hỗ trợ theo quy định.
 - c) Được cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu có liên quan đến thủ tục hành chính.
 - d) Được tham gia xây dựng, đóng góp ý kiến quy định về TTHC thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách.

Điều 8. Nguyên tắc đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả

1. Phong cách giao tiếp, tinh thần phục vụ và chất lượng giải quyết hồ sơ là yêu cầu cao nhất đối với cán bộ, công chức; là thước đo hiệu quả hoạt động của từng cán bộ, công chức và đơn vị liên quan.

2. UBND xã Cẩm Ngọc không xét khen thưởng hoặc không xem xét, đề nghị khen thưởng thành tích công tác cải cách hành chính trong năm đối với tập thể, cá nhân nhiều lần (trên 10% TTHC) không thực hiện đúng thời gian quy định trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hoặc nhận, trả hồ sơ trái với quy định.

3. Trường hợp, kết quả giải quyết TTHC của công chức có trên 10% hoặc có hơn 05 TTHC không thực hiện đúng thời gian quy định trong tháng, thì công chức đó phải có báo cáo kiểm điểm bằng văn bản trước Chủ tịch UBND xã.

Chương II HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP PHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 9. Nhân sự

1. Bộ phận TN&TKQ của xã do Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, phụ trách. Về cơ cấu: Phó Chủ tịch UBND xã làm trưởng bộ phận, công chức văn phòng theo dõi hoạt động của Bộ phận, thường xuyên báo cáo lãnh đạo UBND xã, đề tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Biên chế, tổ chức, tiền lương và kinh phí hoạt động:

a. Biên chế:

Số lượng cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa là 06 cán bộ, công chức, trong đó 01 Phó chủ tịch phụ trách chỉ đạo chung, 01 công chức Văn phòng, 01 công chức tư pháp - Hộ tịch, 01 công chức chính sách - xã hội, 01 công chức địa chính - xây dựng, 01 cán bộ VT-TL.

b. Về tổ chức:

Cán bộ, công chức làm việc ở “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” là những cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, có đủ tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, phù hợp với lĩnh vực công tác được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, có kinh nghiệm về công tác quản lý hành chính về nhà nước, có trình độ ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp tốt với các tổ chức, cá nhân.

c. Chế độ tiền lương và kinh phí hoạt động:

Lương và các khoản theo lương của cán bộ làm việc tại Bộ phận TN&TKQ được chi trả theo quy định hiện hành.

Điều 10. Chức năng, nhiệm vụ

1. Chức năng

Bộ phận TN&TKQ thực hiện, hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc phạm vi thẩm quyền.

2. Bộ phận TN&TKQ có những nhiệm vụ sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi giải quyết. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b) Chuyển giao hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân đến các bộ phận chuyên môn có liên quan thuộc UBND xã;

c) Tiếp nhận kết quả giải quyết từ các bộ phận chuyên môn thuộc xã và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

d) Cập nhật giải quyết hồ sơ vào phần mềm giải quyết công việc; ghi chép vào sổ theo dõi công việc đầy đủ, chính xác, rõ ràng;

đ) Thu phí, lệ phí, đối với các công việc được thu phí, lệ phí theo quy định; nộp phí, lệ phí thu được cho kho bạc theo thời gian quy định.

3. Công chức tại Bộ phận TN&TKQ phải nâng cao tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân, chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về Quy chế văn hoá công sở, Quy chế làm việc, Nội quy, Quy chế của Bộ phận TN&TKQ của xã. Nghiêm cấm các hành vi gây khó khăn, những nhiễu, yêu sách hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Điều 11. Trách nhiệm của lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Quản lý công chức của Bộ phận TN&TKQ của xã;

b) Trực tiếp đôn đốc các bộ phận chuyên môn của xã trong quá trình giải quyết công việc; theo dõi nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; phối hợp với các bộ phận chuyên môn của xã kịp thời giải quyết những vướng mắc, những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều bộ phận;

c) Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; kịp thời chấn chỉnh sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc;

Điều 12. Công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn và Bộ phận TN&TKQ xã

a) Tiếp nhận bàn giao hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mở sổ theo dõi và thường xuyên cập nhật tiến độ giải quyết công việc;

b) Thực hiện giải quyết hồ sơ, gửi kết quả giải quyết cho Bộ phận TN&TKQ của xã đảm bảo đúng thời hạn, đúng pháp luật;

c) Thường xuyên phối hợp với Trưởng bộ phận để kịp thời giải quyết những vướng mắc, những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều bộ phận.

Điều 13. Thời gian làm việc

1. Bộ phận TN&TKQ làm việc theo giờ hành chính các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu.

2. Bộ phận TN&TKQ bàn giao hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn có liên quan và tiếp nhận lại theo đúng quy trình của từng loại công việc trước 15 phút cuối của buổi làm việc sáng và chiều.

3. Đối với phí, lệ phí thu được Bộ phận TN&TKQ nộp tiền cho cán bộ ủy nhiệm thu của xã vào cuối quý.

Điều 14. Điều kiện làm việc

Phòng làm việc, trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận TN&TKQ của xã thực hiện theo quy định của pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị.

Điều 15. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả

1. Niêm yết công khai quy định về hồ sơ, TTHC, thời giải quyết, phí, lệ phí, tại phòng làm việc của Bộ phận TN&TKQ.

2. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân, Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm kiểm tra các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ, hướng dẫn đầy đủ, yêu cầu bổ sung (nếu thiếu). Trường hợp hồ sơ đã đúng nội dung và đủ số lượng các loại giấy tờ theo quy định thì nhận hồ sơ, viết phiếu nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả;

b) Bộ phận TN&TKQ ghi chép vào sổ theo dõi công việc.

3. Chuyển hồ sơ:

a) Bộ phận TN&TKQ chuyển các hồ sơ đã nhận đến các bộ phận chuyên môn theo đúng thời gian tại Điều 7 của Quy định này.

b) Người nhận hồ sơ phải ký nhận vào sổ theo dõi của Bộ phận TN&TKQ.

4. Giải quyết hồ sơ của các bộ phận chuyên môn xã :

a) Công chức chuyên môn có trách nhiệm thẩm tra, xác minh trước khi trình lãnh đạo giải quyết hồ sơ. Trường hợp việc giải quyết hồ sơ liên quan đến nhiều bộ phận thì bộ phận chịu trách nhiệm chính trực tiếp liên hệ với các bộ phận khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết;

b) Đối với hồ sơ không giải quyết được hoặc thành phần hồ sơ thiếu cơ sở giải quyết thì trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận bàn giao hồ sơ, công chức chuyên môn phải có văn bản gửi Bộ phận TN&TKQ để trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân. Trường hợp quy định hồ sơ giải quyết trong ngày, công chức chuyên môn phải trả lời ngay để Bộ phận TN&TKQ trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.

5. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ:

a) Bàn giao kết quả giải quyết cho Bộ phận TN&TKQ theo thời hạn quy định tại Bộ phận TN&TKQ của xã. Người nhận hồ sơ phải ký nhận vào sổ theo dõi công việc của công chức chuyên môn xã ;

b) Bộ phận TN&TKQ thực hiện thu phí, lệ phí, thuế trước bạ (theo quy định được thu) và trả hồ sơ đã giải quyết xong cho tổ chức, cá nhân theo phiếu hẹn; ghi chép vào sổ theo dõi công việc.

6. Trả kết quả qua đường Bru điện:

a) Khi tổ chức, cá nhân đồng ý, Bộ phận TN&TKQ của xã sẽ trả kết quả qua đường Bru điện đến tận nhà cho các tổ chức, cá nhân và công dân.

b) Thời gian trả kết quả và chuyên phát: từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần; Thời gian chuyên phát được tính từ khi nhân viên Bru điện nhận hồ sơ đối với những hồ sơ đã chuyên phát xong.

Điều 16. Chế độ họp, thông tin báo cáo

1. Công chức Bộ phận TN&TKQ thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày cho Trưởng bộ phận, báo cáo tháng, quý, năm cho lãnh đạo UBND xã.

2. Định kỳ mỗi tháng, Bộ phận TN&TKQ họp để đánh giá kết quả hoạt động. Cuối năm họp đánh giá công tác cán bộ, công chức và xét đề nghị khen thưởng.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận TN&TKQ xã tổ chức họp cùng các bộ phận chuyên môn để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Bộ phận TN&TKQ xã phối hợp với các bộ phận chuyên môn có liên quan tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì Trưởng Bộ phận TN&TKQ, bộ phận chuyên môn báo cáo kịp thời cho Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định./.