

Số: 51 /QĐ-UBND

Phường Đức, ngày 23 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của
Ủy ban nhân dân phường Phường Đức**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

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 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 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;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ: Sửa đổi, bổ sung một số điều 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;

Căn cứ Quyết định số 31/2019/QĐ-UBND ngày 03/6/2019 ban hành quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 2022/QĐ-UBND ngày 22 tháng 8 năm 2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế Quy định thời gian làm việc hành chính trên địa bàn tỉnh;

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường.

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 của UBND phường Phường Đức.

Điều 2. Giao Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường Phường Đức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo UBND phường Phường Đức

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thay thế cho quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Phường Đức.

Điều 4. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường, công chức được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường Phường Đức và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Sở Nội vụ (b/c);
- UBND TP Huế (b/c);
- Phòng Nội vụ;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các CC VP, CC Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Ngọc Dũng

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
của Ủy ban nhân dân phường Phường Đức**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 51 /QĐ-UBND
ngày 23 tháng 3 năm 2023 của UBND phường Phường Đức)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) của Ủy ban nhân dân phường Phường Đức, các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường.

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ đúng số lượng và có đủ các loại giấy tờ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ chưa hợp lệ* là hồ sơ chưa đủ số lượng hoặc chưa có đủ các loại giấy tờ theo quy định.

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận TN&TKQ.

7. *Ngày làm việc*: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Bộ phận TN&TKQ là đầu mối tập trung để các công chức đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Bộ phận TN&TKQ để được giải quyết các TTHC.

3. Công chức được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm điện tử ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ công chức có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Bộ phận TN&TKQ thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ của UBND cấp xã phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Trưởng bộ phận để bố trí, cử người khác thay.

4. Trong giờ làm việc hành chính các công chức Bộ phận TN&TKQ phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

5. Việc họp, giao ban công việc của Bộ phận TN&TKQ phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

5.1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Trưởng bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo UBND phường và cấp trên.

5.2. Định kỳ hàng tháng, Bộ phận TN&TKQ họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

Điều 5. Thời gian làm việc

1. Bộ phận TN&TKQ tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến sáng thứ sáu hằng tuần.

2. Thời gian giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN

Điều 6. Cơ cấu tổ chức Bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Trưởng bộ phận TN&TKQ: Chủ tịch UBND phường.

Trưởng bộ phận TN&TKQ là người đứng đầu Bộ phận TN&TKQ, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Bộ phận, chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường.

2. Các công chức làm việc gồm: (có quyết định bố trí)

TT	Chức danh	Số lượng
1	Văn phòng - Thống kê	02
2	Tư pháp - Hộ tịch	02
3	Văn hóa - Xã hội	02
4	Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường	01

Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân:

Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các TTHC.

Bố trí công chức: Số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, Chủ tịch UBND phường.

Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, trao trả kết quả giải quyết TTHC của các công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết TTHC đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Theo dõi, đôn đốc công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ trong tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết các TTHC.

4. Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

6. Phối hợp với Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường tham mưu giúp Chủ tịch UBND phường trong việc:

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Bộ phận TN&TKQ theo quy định.

Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ để hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

Tổng hợp, báo cáo đề xuất với UBND phường việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

7. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Bộ phận TN&TKQ theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin,

giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

Điều 8. Quyền hạn của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Công chức có liên quan của Bộ phận TN&TKQ được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của UBND phường và các cuộc họp của lãnh đạo UBND phường bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của phường về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của UBND phường; tham dự các cuộc họp của các cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết TTHC của công chức tại Bộ phận TN&TKQ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm hành chính công. Chủ động trao đổi với công chức trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định.

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, trả kết quả; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Bộ phận TN&TKQ; được đề nghị UBND phường và cấp trên khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

8. Báo cáo, đề xuất UBND phường điều động công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Trưởng bộ phận Bộ phận TN&TKQ:

a) Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Bộ phận TN&TKQ; chịu trách nhiệm trước UBND phường và pháp luật về hoạt động Bộ phận TN&TKQ.

b) Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ trong giờ làm việc;

c) Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Bộ phận TN&TKQ theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản. Ký duyệt chứng từ chuyển trả tiền thu phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng. Chủ trì giải quyết TTHC theo quy định hiện hành của Nhà nước.

d) Được ký văn bản đơn đốc các cơ quan chức năng có liên quan đến giải quyết các TTHC để đảm bảo thời gian theo quy định.

đ) Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Bộ phận TN&TKQ theo Quy chế này; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Bộ phận TN&TKQ theo quy định;

e) Có trách nhiệm báo cáo kịp thời UBND phường những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ và các công việc tại Bộ phận TN&TKQ, đề xuất biện pháp giải quyết.

g) Đề xuất với UBND phường biện pháp đẩy mạnh cải cách TTHC để nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

h) Chịu trách nhiệm nhà nước về quản lý tài sản, công chức và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường:

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường.

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Bộ phận TN&TKQ khi Chủ tịch UBND phường đi vắng và được thông báo trên phần mềm điện tử.

3. Công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ:

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Trưởng bộ phận TN&TKQ phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần; hướng dẫn, số hoá hồ sơ, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Bộ phận TN&TKQ theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ,...

b) Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Bộ phận TN&TKQ và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Trưởng bộ phận TN&TKQ về thực hiện nhiệm vụ được giao.

d) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có gì phát sinh, kịp thời báo cáo Trưởng bộ phận TN&TKQ giải quyết các công việc được giao để báo cáo cấp trên giải quyết theo quy định.

đ) Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

e) Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện TTHC phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất Trưởng bộ phận TN&TKQ xem xét, báo cáo UBND phường quyết định theo quy định.

Điều 10. Mối quan hệ công tác giữa Bộ phận TN&TKQ với UBND phường

1. Bộ phận TN&TKQ chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND phường. Trưởng bộ phận TN&TKQ báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của UBND phường và cấp trên để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của cấp trên về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ.

2. Trưởng Bộ phận TN&TKQ nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận TN&TKQ được UBND phường phê duyệt. Công chức báo cáo với Trưởng bộ phận Bộ phận TN&TKQ giải quyết những trường hợp công chức đang làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 11. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính.

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ: Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ; Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho bộ phận chuyên môn, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức 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 và lưu tại cơ quan giải quyết; Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết

quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

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

Điều 12. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; giữa Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Quy trình liên thông

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 11 Quy chế này;

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định; Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 11 Quy chế này

Chương IV

TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 13. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường

1. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Căn cứ vào tình hình cụ thể, ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy

định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

4. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND phường.

Điều 14. Xây dựng đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Đảm bảo số lượng công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ và tham gia trong quá trình giải quyết TTHC phù hợp với tình hình thực hiện TTHC tại UBND phường.

2. Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ nhiệm vụ CCHC theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại; không ngừng nâng cao năng lực quản trị, khai thác, vận hành ứng dụng phần mềm hệ thống thông tin trong quản lý và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với đội ngũ công chức phường.

3. Tăng cường hơn nữa kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng hành chính đối với công chức. Giáo dục ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân cho mỗi công chức.

4. Thường xuyên bồi dưỡng tin học nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC của công chức.

5. Nâng cao hiệu quả giám sát của nhân dân đối với hoạt động của công chức tại Bộ phận TN&TKQ.

Điều 15. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường

1. Đầu tư, cải tạo nâng cấp phòng làm việc

a) Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 40m². Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Đảm bảo không gian làm việc nghiêm túc, bố trí liên thông, tiện lợi cho việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

c) Việc đầu tư, cải tạo, nâng cấp phòng làm việc Bộ phận TN&TKQ được thực hiện phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

2. Đầu tư trang thiết bị

a) Nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc của công chức tham gia trong quy trình giải quyết TTHC.

b) Trang bị đầy đủ các nhu cầu cơ bản cho tổ chức và công dân khi liên hệ giải quyết các TTHC như: ghế ngồi, nước uống, báo chí, quạt mát, thiết bị hỗ trợ tra cứu thông tin...

c) Có bố trí các camera quan sát để lãnh đạo có thể giám sát được quá trình làm việc của công chức tại Bộ phận TN&TKQ,...

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật

1. Khen thưởng: Trưởng bộ phận TN&TKQ xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về Luật Thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường; Trưởng bộ phận TN&TKQ, các công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ và Bộ phận TN&TKQ thuộc UBND phường có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Bộ phận TN&TKQ thuộc UBND phường để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.