

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa
trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND huyện Kông Chro**

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 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 Quyết định số 996/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 của UBND tỉnh Gia Lai về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/02/2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện; Căn cứ Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 09/3/2021 của UBND tỉnh Gia Lai về ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện;

Căn cứ Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của UBND huyện Kông Chro về việc kiện toàn Bộ phận Một cửa của UBND huyện Kông Chro;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND huyện Kông Chro”.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng Phòng Nội vụ, Giám đốc Bưu điện huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch

UBND các xã, thị trấn và thành viên Bộ phận Một cửa UBND huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 524/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND huyện Kông Chro về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Kông Chro./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT-UB.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Huỳnh Ngọc Ân

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa
trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND huyện Kông Chro**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 126 /QĐ-UBND
ngày 10 / 3 /2021 của UBND huyện Kông Chro)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND huyện

Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND huyện Kông Chro (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa huyện) là đầu mối thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận và chuyển hồ sơ đã nhận đến các cơ quan chức năng để xem xét, giải quyết và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân; đồng thời thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có). Theo dõi, giám sát, đánh giá việc thực hiện giải quyết TTHC.

Điều 2. Phạm vi TTHC được tiếp nhận

Thực hiện tiếp nhận các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện theo quy định; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện; TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng đăng ký Đất đai tỉnh Gia Lai - Chi nhánh huyện Kông Chro, một số TTHC của các sở, ngành tỉnh có liên quan (thực hiện TTHC liên thông) và thực hiện theo quy định tại khoản 3, Điều 14 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 (gọi tắt là Nghị định 61/2018/NĐ-CP).

Điều 3. Quy định về thời gian làm việc

Bộ phận Một cửa huyện có trụ sở làm việc đặt tại Bưu điện huyện (địa chỉ: Đường Nguyễn Huệ, Tổ dân phố 1, thị trấn Kông Chro, huyện Kông Chro, tỉnh Gia Lai).

Bộ phận Một cửa huyện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần (trừ các ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo qui định), cụ thể như sau:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 00' đến 11 giờ 00'.

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

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA HUYỆN

Điều 4. Về tổ chức

1. Bộ phận Một cửa huyện chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND và UBND huyện.

2. Bộ phận Một cửa huyện do 01 lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện làm Trưởng Bộ phận; Giám đốc Bưu điện huyện làm Phó Trưởng Bộ phận.

3. Các đơn vị liên quan cử công chức, viên chức, người lao động tham gia làm thành viên Bộ phận Một cửa huyện.

4. Văn phòng HĐND và UBND huyện cử công chức theo dõi, quản lý về thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống Một cửa điện tử tại Bộ phận Một cửa huyện, giúp Trưởng Bộ phận tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, thụ lý và giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện.

5. Bưu điện huyện cử nhân viên trực tiếp thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện (Bưu điện huyện), phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan luân chuyển hồ sơ và giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho công dân, tổ chức, báo cáo kết quả tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Điều 5. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

1. Chức năng: Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Nhiệm vụ:

2.1. Niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.2. Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

2.3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng thời hạn theo quy định; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; dịch vụ Bưu chính công ích.

2.4. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức, nhân viên (CCVCNV) được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2.5. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

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

2.7. Công khai tại trụ sở và trên Trang Thông tin điện tử huyện thông tin (họ tên, chức danh, số điện thoại) của lãnh đạo Bộ phận Một cửa huyện; thông tin (họ tên, chức danh, lĩnh vực phụ trách, số điện thoại) của nhân viên Bưu điện trực tiếp tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện.

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

3. Quyền hạn:

3.1. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC.

3.2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

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

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

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

Điều 6. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân là thành viên tại Bộ phận Một cửa huyện

1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận

1.1. Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước UBND huyện về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện.

Được ký các văn bản đôn đốc cơ quan, đơn vị có liên quan đến giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với cấp có thẩm quyền biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

1.2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận Một cửa huyện làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa huyện để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận Một cửa huyện.

1.3. Quản lý mọi hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện; đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

1.4. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cử CCVCNV xem xét, xử lý hành vi vi phạm của CCVCNV và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của CCVCNV được biết.

1.5. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa huyện.

1.6. Theo dõi CCVCNV do các cơ quan, đơn vị cử làm thành viên tại Bộ phận Một cửa huyện về việc chấp hành thời gian, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy cơ quan.

2. Trách nhiệm của Giám đốc Bưu điện huyện - Phó Trưởng Bộ phận

2.1. Thực hiện đầy đủ các quy định tại Đề án ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/2/2020 của UBND tỉnh; Quy chế phối hợp quản lý việc thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện ban hành kèm theo Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 09/3/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Gia Lai.

2.2. Tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Quy trình thực hiện TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại các Điều 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2.3. Trang bị đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất tại trụ sở Bộ phận Một cửa huyện theo đúng quy định, tạo thuận lợi để tổ chức, cá nhân đến giao dịch và các quy định tại điểm b, khoản 2, Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

2.4. Bố trí nhân viên Bưu điện có đủ số lượng, đảm bảo các tiêu chuẩn tại Điểm 2.4. Mục 2, phần IV của Đề án và phân công cụ thể nhiệm vụ nhân viên tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện; Cử nhân sự tham gia bộ phận quản lý, điều hành nghiệp vụ của nhân viên Bưu điện tại Bộ phận Một cửa huyện đảm bảo nhiệm vụ được thực hiện đúng quy định; Thay thế kịp thời nhân viên Bưu điện không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp.

2.5. Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp về thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc, thái độ, tác phong, ứng xử của nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện.

2.6. Bảo đảm an ninh, an toàn cho nhân viên Bưu điện được giao thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện.

2.7. Chịu trách nhiệm hoàn toàn, kịp thời xử lý theo thẩm quyền đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với nhân viên Bưu điện được giao thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện và báo cáo kết quả xử lý đến cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan.

2.8. Có phương án dự phòng để kịp thời bố trí nhân viên Bưu điện khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tăng hoặc trường hợp nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ được phép vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

2.9. Thường xuyên giữ mối liên hệ, phối hợp công tác với lãnh đạo, công chức, viên chức là thành viên Bộ phận Một cửa huyện làm đầu mối về kiểm soát TTHC, các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện để thực hiện theo đúng quy định; Đôn đốc các cơ quan, đơn vị có TTHC đang xử lý, sắp hết hạn hoặc quá hạn trả kết quả; Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan cập nhật thường xuyên các TTHC mới, TTHC bãi bỏ; niêm yết công khai đầy đủ theo quy định tại Bộ phận Một cửa huyện; Kịp thời hướng dẫn nhân viên Bưu điện các TTHC mới phát sinh hồ sơ và những khó khăn, vướng mắc khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của nhân viên Bưu điện.

2.10. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho CCVCNV, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện.

2.11. Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa huyện theo đúng 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 thực hiện TTHC.

2.12. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan, đơn vị có liên quan tập huấn, hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện.

2.13. Cùng các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả theo quy định tại Điều 21, 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 TTHC.

3. Trách nhiệm của nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện

3.1. Có tinh thần đạo đức, trách nhiệm, thái độ lịch sự, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chính xác, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện;

3.2. Kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và ký xác nhận vào phiếu kiểm soát quá trình giải quyết của các hồ sơ (khi chuyển hồ sơ và khi nhận kết quả giải quyết TTHC) đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả đối với các lĩnh vực TTHC mà nhân viên Bưu điện tham gia tiếp nhận được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung duy nhất một lần; kiểm tra thành phần hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí, quyết toán phí và lệ phí (nếu có) với cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3.3. Cập nhật thông tin hồ sơ vào hệ thống Một cửa điện tử huyện, ghi chép phiếu hẹn, phiếu giao nhận hồ sơ, mở sổ và khóa sổ theo dõi hồ sơ theo quy định.

3.4. Nhận kết quả từ cơ quan, phòng ban có thẩm quyền giải quyết TTHC và chuyển trả kết quả giải quyết cho cá nhân, tổ chức, đồng thời thu lại Phiếu hẹn trả kết quả để lưu hồ sơ.

3.5. Báo cáo thống kê, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ TTHC về Văn phòng HĐND và UBND huyện theo định kỳ hàng tuần hoặc đột xuất theo yêu cầu.

3.6. Không được thực hiện những hành vi theo quy định tại khoản 1, điều 5 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 TTHC.

3.7. Việc hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC; tiếp nhận, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo đúng quy định tại điều 15, 16, 17, 18, 19, 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Trách nhiệm của CCVCNV thực hiện thụ lý hồ sơ của Bộ phận Một cửa huyện chuyển đến

4.1. Phối hợp thực hiện quy chế, quy định của Bộ phận Một cửa huyện và các quy định của pháp luật hiện hành.

4.2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước lãnh đạo cơ quan, đơn vị về việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

4.3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, nhũng 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.

4.4. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho Bộ phận Một cửa.

4.5. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

4.6. Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

Chương III MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CÔNG TÁC

Điều 7. Đối với Văn phòng HĐND và UBND huyện

1. Bộ phận Một cửa huyện chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng HĐND và UBND huyện.

2. Trưởng Bộ phận Một cửa huyện báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của cấp có thẩm quyền để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

Điều 8. Đối với Bưu điện huyện

Phối hợp với các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thực hiện Quy chế này, thông báo cho Trưởng Bộ phận Một cửa huyện giải quyết những vướng mắc xảy ra trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện.

Điều 9. Đối với các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Bộ phận Một cửa huyện quan hệ với các cơ quan, đơn vị liên quan theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận Một cửa huyện nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị khác thì Bộ phận Một cửa huyện trao đổi ý kiến hoặc bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận Một cửa huyện lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết TTHC do Bộ phận Một cửa huyện chuyển đến. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện.

Điều 11. Đối với UBND các xã, thị trấn

1. Đối với các TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông (từ cấp xã lên huyện), UBND cấp xã tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp xã theo quy định và cử công chức nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện theo đúng trình tự, thời gian quy định.

2. Đối với các hồ sơ (giấy tờ) có quy định xác nhận, chứng thực của UBND cấp xã thì UBND cấp xã phải xác thực theo đúng quy định, đồng thời nêu rõ ý kiến, quan điểm trong việc xác nhận, chứng thực đó. Nếu để xảy ra trường hợp xác nhận, chứng thực không đúng quy định dẫn đến tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần và gây thiệt hại về kinh tế thì UBND xã, thị trấn phải bồi thường cho tổ chức, cá nhân đó theo quy định và chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Chương IV QUY TRÌNH THỰC HIỆN TTHC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA HUYỆN

Điều 12. Các quy định thực hiện tại Bộ phận Một cửa huyện

1. Các quy định về hồ sơ, trình tự thủ tục, thời gian giải quyết, phí, lệ phí đối với từng loại hồ sơ được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa.

2. Mở Sổ và khóa Sổ theo dõi hồ sơ theo quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 10 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Hòm thư góp ý, địa chỉ email, công khai số điện thoại lãnh đạo UBND huyện, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan.

4. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Điều 13. Quy trình về việc tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ

1. Quy trình xử lý hồ sơ:

1.1. Tiếp nhận hồ sơ:

Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC:

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa huyện.
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích.
- c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh Gia Lai.

1.2. Xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại khoản 1 và khoản 2, Điều 16, Nghị định 61/2018/NĐ-CP thì nhân viên tiếp nhận hồ sơ theo quy định; đồng thời quét (scan), tạo lập hồ sơ điện tử và cập nhật vào cơ sở dữ liệu hệ thống Một cửa điện tử huyện.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại khoản 3, Điều 15, Nghị định 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: nhân viên tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

b) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định: nhân viên tiếp nhận 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.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì nhân viên tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18, Nghị định 61/2018/NĐ-CP thông qua hệ thống Một cửa điện tử huyện.

- Mỗi hồ sơ TTHC sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được 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 TTHC tại cổng Dịch vụ công của tỉnh.

c) Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, nhân viên 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 Một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì nhân viên cung cấp cho người nộp hồ sơ.

1.3. Chuyển hồ sơ:

Ngay sau khi nhân viên tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17,

Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Bưu điện huyện có trách nhiệm chuyển hồ sơ tới các cơ quan chuyên môn thuộc huyện phụ trách theo từng lĩnh vực, như sau:

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử của cơ quan chủ trì thực hiện TTHC.

b) Chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tiếp (hồ sơ giấy) được số hóa ngay sau khi tiếp nhận và chuyển qua hệ thống một cửa điện tử; hồ sơ giấy được chuyển đến cơ quan chuyên môn thuộc huyện chủ trì thực hiện TTHC 4 lượt /1 ngày. Thời gian: Buổi sáng 08h30, 10h30 và buổi chiều 14h30, 16h30 (Giao đi và nhận về đồng thời), hoặc đột xuất khi số lượng hồ sơ người dân nộp hồ sơ tăng thì sẽ linh hoạt tăng thêm lượt giao, nhận cho phù hợp. Nhân viên bưu điện thực hiện ký nhận vào sổ giao nhận với công chức các phòng phụ trách tiếp nhận TTHC.

1.4. Giải quyết hồ sơ:

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay (hồ sơ giải quyết trong ngày), không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: công chức, viên chức thẩm định trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

- Đối với việc bổ sung hồ sơ: tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện hoặc gửi qua Bưu điện (thời hạn được xác định tại thời điểm nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa huyện).

- Sau khi nhận hồ sơ TTHC, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết TTHC.

- Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan thì cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống Một cửa điện tử huyện; chuyển trả kết quả giải quyết TTHC ra Bộ phận Một cửa huyện.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

+ Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống Một cửa điện tử huyện.

+ Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Một cửa điện tử huyện và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống Một cửa điện tử huyện và thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa huyện để thông báo tới tổ chức, cá nhân biết, thực hiện.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan

có thẩm quyền giải quyết TTHC trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa huyện. 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. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

+ Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ (hoặc Bộ phận Một cửa huyện trong trường hợp được phân công, ủy quyền) gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống Một cửa điện tử huyện.

- Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống Một cửa điện tử huyện hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho Trưởng Bộ phận Một cửa huyện về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

- Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp:

+ Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa huyện xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa huyện xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Một cửa huyện để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống Một cửa điện tử huyện.

+ Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa huyện chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa huyện 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 một cửa điện tử.

1.5. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân:

Nhân viên Bưu điện mở sổ giao nhận giữa công chức phụ trách giao trả kết quả của các phòng chuyên môn với Bưu điện huyện. Khi nhận được kết quả từ các phòng chuyên môn ký nhận và thực hiện như sau:

- Nếu trả kết quả TTHC tại địa chỉ cho tổ chức, công dân: Bưu điện huyện phát hành thành từng bưu gửi:

- Nếu trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa huyện: Nhân viên Bưu điện trả trực tiếp, hướng dẫn công dân ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ theo đúng mẫu quy định. Khi trả kết quả thu hồi phiếu hẹn trả kết quả, lưu trữ đúng quy định, đóng tập Diats lưu trữ theo ngày, tháng, năm theo quy trình Nghiệp vụ của Bưu điện ban hành.

- Các hồ sơ quy định tại các khoản 1 và 2, Điều 19, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết TTHC trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa huyện. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống Một cửa điện tử huyện. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

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

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa huyện điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống Một cửa điện tử huyện, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

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

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ

sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

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

Chương V

CHẾ ĐỘ HỢP GIAO BAN, THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 15. Chế độ hợp giao ban

1. Bộ phận Một cửa huyện định kỳ 01 tháng họp giao ban 01 lần và có thể họp đột xuất khi có yêu cầu để đánh giá công tác thực hiện nhiệm vụ, tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Một cửa huyện tổ chức họp giao ban với các cơ quan liên quan và UBND các xã, thị trấn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo

Công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo về tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC theo yêu cầu của Trưởng Bộ phận, lãnh đạo UBND huyện. Báo cáo lãnh đạo cơ quan về những vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch, tiếp xúc, giải quyết công việc với tổ chức, cá nhân để phối hợp xử lý.

Chương VI

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 17. Khen thưởng

Công chức, viên chức, nhân viên, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa huyện nếu có thành tích xuất sắc trong nhiệm vụ được giao thì được Chủ tịch UBND huyện khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 18. Kỷ luật

Trong thực hiện nhiệm vụ nếu CCVCNV người lao động của Bộ phận Một cửa huyện và CBCCVC của các cơ quan, đơn vị liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, lãnh đạo Bộ phận Một cửa huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và công chức, viên chức, người lao động là thành viên Bộ phận Một cửa huyện tổ chức thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu thấy vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì báo cáo bằng văn bản cho Trưởng Bộ phận Một cửa huyện tổng hợp trình UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.