

Số: /QĐ-UBND

Thị trấn Bút Sơn, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Bút Sơn**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN BÚT SƠN

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/NQ-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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – thống kê UBND thị trấn Bút Sơn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND thị trấn Bút Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Công chức Văn phòng – thống kê UBND thị trấn Bút Sơn và các ngành, đoàn thể, cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2 QĐ (t/h)
- UBND Huyện (b/c)
- Đảng uỷ - HĐND (b/c)
- Lưu Vp.

CHỦ TỊCH

Lê Hồng Sơn

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thị trấn Bút Sơn

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ -UBND ngày tháng năm 2022
của UBND thị trấn Bút Sơn)*

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động, trách nhiệm và mối quan hệ công tác của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thị trấn Bút Sơn (gọi là Bộ phận một cửa) với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND thị trấn.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, các cơ quan có liên quan và tổ chức, cá nhân đến làm việc và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Bru điện văn hoá thị trấn Bút Sơn đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

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

1. Lấy sự phục vụ và hài lòng của cá nhân, tổ chức để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả của Bộ phận một cửa.

2. Quản lý tập trung thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục đưa vào thực hiện tại Bộ phận một cửa.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng và công khai minh bạch.

4. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cán bộ công chức, thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về

hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng UBND thị trấn và giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định.

6. Khuyến khích cán bộ, công chức phát huy sáng kiến, cải tiến lề lối làm việc hoặc tổ chức quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Điều 4. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

1. Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ, nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn (theo mẫu) để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày), trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày (hai ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do đồng chí Chủ tịch UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND thị trấn phụ trách ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

5. Những hồ sơ đang trong thời gian giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 05 ngày (năm ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do cán bộ chuyên môn ký, thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ phải chỉnh sửa, sửa bổ sung.

6. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa có kết quả, cán bộ chuyên môn phải trình Chủ tịch UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND thị trấn phụ trách ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do vì sao trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần (hai lần) trở lên thì đồng chí Chủ tịch UBND thị trấn xem xét xử lý cán bộ theo quy định hiện hành.

7. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, thì công chức tiếp nhận phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

Điều 5. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định như: Yêu cầu tổ trưởng dân phố xác nhận vào hồ sơ của cá nhân trước khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (trừ trường hợp có văn bản pháp luật của cơ quan có thẩm quyền quy định).

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật.

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng với Quy chế văn hóa nơi công sở .

6. Trả lại hồ sơ không hợp lệ, không đủ điều kiện mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Điều 6. Trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Đối với cán bộ, công chức

Làm việc đúng giờ quy định, trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ trong giờ làm việc. Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc, Có thái độ nghiêm túc, tinh thần trách nhiệm trong khi giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

Nghiêm cấm uống rượu, bia, hút thuốc lá trong giờ làm việc.

Hướng dẫn, tiếp nhận và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính.

Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tắt tất cả các thiết bị điện trước khi kết thúc giờ làm việc. Thực hiện tiết kiệm điện, nước, điện thoại, văn phòng phẩm. Giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc.

Có quyền từ chối không tiếp nhận và giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân không chấp hành nội quy, gây mất trật tự hoặc có những hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự cá nhân người thi hành công vụ và cơ quan nhà nước.

2. Đối với tổ chức, công dân

Trang phục gọn gàng, giao tiếp có văn hóa nơi công sở.

Không tự ý đi lại vào khu vực làm việc của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

Giữ gìn vệ sinh chung.

Đảm bảo văn minh lịch sự, chấp hành nghiêm thứ tự giải quyết các thủ tục, không gây mất trật tự nơi công sở, không mang vũ khí, đạn và chất dễ cháy nổ vào công sở, trước khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa không uống rượu, bia và các chất kích thích khác, giữ gìn vệ sinh chung khi giao dịch tại bộ phận một cửa.

Thực hiện sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

Nếu việc giải quyết chưa thỏa đáng, công dân và tổ chức có thể gặp người phụ trách Bộ phận một cửa để đề xuất, kiến nghị, hoặc gửi thư qua hòm thư góp ý.

Điều 7. Thời gian làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Thời gian làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần. Trường hợp làm việc vào thứ bảy, chủ nhật thì Trưởng Bộ phận một cửa thông báo công khai và niêm yết tại Bộ phận một cửa.

2. Thời gian phục vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo lịch làm việc của UBND thị trấn Bút Sơn.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc trong tuần theo quy định của Nhà nước, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như sau:

a. Giờ mùa hè (từ 15/4 đến 15/10)

- Buổi sáng: 7h00 đến 11h30
- Buổi chiều: 13h30 đến 17h00

b. Giờ mùa đông (từ 16/10 đến 14/4)

- Buổi sáng: 7h30 đến 12h00
- Buổi chiều: 13h00 đến 16h30

CHƯƠNG II
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở làm việc của UBND thị trấn, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND thị trấn. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do đồng chí chủ tịch UBND thị trấn phân công.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có chức năng, nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính những công việc thuộc thẩm quyền của UBND thị trấn theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015:

- Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì cán bộ chuyên môn đó giải quyết.

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân các giấy tờ, biểu mẫu, thủ tục hồ sơ theo quy định.

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trên các lĩnh vực:

- Lĩnh vực cấp phép xây dựng;
- Lĩnh vực tư pháp;
- Lĩnh vực đất đai;
- Lĩnh vực Lao động – thương binh và xã hội;

4. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 3 Điều này nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm

hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ

1. Tiếp nhận

1.1. Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

1.2. Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thì thực hiện theo quy định tại khoản 7, Điều 4 của Quy chế này.

1.3. Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 4 của Quy chế này.

1.4. Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì thực hiện theo các bước sau:

- Các hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả, cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu).

- Các hồ sơ phải giải quyết trong ngày theo quy định: Công chức tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân, giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo ký, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

2. Chuyển giao hồ sơ (đối với công việc phải viết phiếu hẹn)

2.1. Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào phiếu luân chuyển hồ sơ để kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Phiếu luân chuyển hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Chuyển hồ sơ và phiếu chuyển giao hồ sơ cho cơ quan, tổ chức có liên quan để giải quyết.

3. Giải quyết hồ sơ

3.1. Ngay sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc bộ phận chuyên môn nào thì cán bộ chuyên môn đó xử lý, giải quyết đảm bảo trả kết quả cho tổ chức và cá nhân đúng thời gian quy định.

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình lãnh đạo UBND thị trấn quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân theo quy định.

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định báo cáo lãnh đạo UBND thị trấn phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập thành biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung, kết quả xác minh, kiểm tra và lưu trữ theo quy định.

3.2. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: thực hiện theo quy định của pháp luật.

3.3. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND thị trấn nhưng không đủ điều kiện giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 4 của chế này.

3.4. Nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND thị trấn nhưng không thể giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung hoàn thiện thì thực hiện theo quy định tại khoản 5, Điều 4 của Quy chế này.

3.5. Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại khoản 6, Điều 4 của Quy chế này.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Sau khi có kết quả, Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ.

Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận kết quả 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 10. Nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính

Phí và lệ phí của thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa theo quy định.

Cá nhân, tổ chức có nghĩa vụ nộp phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính theo quy định. Các phương thức nộp:

Nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa.

Nộp trực tiếp hoặc chuyển khoản vào bưu điện (đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công).

Nộp trực tuyến thông qua chức năng thành toán phí, lệ phí của hệ thống một cửa điện tử (nếu đầy đủ khả năng).

Chương III

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 11. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND thị trấn nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND thị trấn khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

Điều 12. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, thông báo ngay với lãnh đạo UBND thị trấn để có hình thức xử lý theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, công dân, tổ chức, các cơ quan đơn vị có liên quan và các tổ dân phố có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả báo cáo bằng văn bản trình Chủ tịch UBND thị trấn xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế ./.