

Số: 399 /QĐ-UBND

Tuy Phước, ngày 02 tháng 3 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận
Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Tuy Phước**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 36/2015/QĐ-UBND ngày 10/11/2015 của UBND tỉnh Bình Định ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh Bình Định;

Căn cứ Quyết định số 398/QĐ-UBND ngày 01/3/2016 của UBND huyện về việc ban hành Đề án kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện Tuy Phước;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND & UBND huyện,

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 thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Tuy Phước.

Điều 2. Giao Chánh Văn phòng HĐND & UBND huyện căn cứ nội dung Quy chế nêu trên phối hợp với các phòng chức năng có liên quan triển khai thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND & UBND huyện, Trưởng các phòng: Phòng Tài chính - Kế hoạch, Tài nguyên và Môi trường, Kinh tế và Hạ tầng, Văn hóa và Thông tin, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Lao động - Thương binh và Xã hội, Tư pháp, Nội vụ, Chi cục Thuế, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện, các đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh; (thay báo cáo)
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- LĐ và CV Văn phòng;
- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KẾ CHỨC CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



(Handwritten signature)

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả
thuộc Văn phòng HĐND & UBND huyện Tuy Phước**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 399/QĐ-UBND

Ngày 02/03 /2016 của UBND huyện)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ cấu tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Tuy Phước (sau đây gọi tắt là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan chuyên môn liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện Quy chế này.

2. Các tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực được triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tiếp liên hệ nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Chương II

**TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Điều 3. Vị trí, cơ cấu tổ chức, chức năng

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả do Chủ tịch UBND huyện Quyết định thành lập, chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND&UBND huyện và có trụ sở tại địa chỉ số 427 Nguyễn Huệ, thị trấn Tuy Phước.

2. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện gồm: Một đồng chí lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện làm Trưởng Bộ phận; các công chức, viên chức chuyên trách; các công chức, viên chức của các phòng, đơn vị chuyên môn trực thuộc huyện được Chủ tịch UBND huyện điều động, phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện thực hiện chức năng hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân theo các thủ tục hành chính đã được niêm yết, chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp thẩm quyền giải quyết và nhận kết quả giải quyết từ các cơ quan chuyên môn để trả cho tổ chức, công dân đảm bảo thời gian, tiến độ và chất lượng công việc.

Điều 4. Nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Thực hiện quy trình tiếp nhận, chuyển giao, trả kết quả và thu phí, lệ phí gồm:

- Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ theo số thứ tự, kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân theo quy định của pháp luật hiện hành;

- Chuyển giao hồ sơ của tổ chức, công dân đến cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết theo thẩm quyền;

- Nhận lại kết quả giải quyết hồ sơ từ các cơ quan chuyên môn để trả cho tổ chức, công dân thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật;

- Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định của pháp luật.

2. Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố theo đúng quy định tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thực hiện và giám sát (niêm yết bằng bảng hoặc trực xoáy, màn hình điện tử đặt tại nơi dễ nhìn, kích thước chữ dễ đọc).

3. Chủ trì, tổ chức mời các phòng chuyên môn có liên quan họp theo định kỳ mỗi quý 01 lần (vào ngày 15 tháng cuối cùng của quý) để đánh giá và đề ra các biện pháp khắc phục những tồn tại, phát sinh trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cho tổ chức, công dân. Báo cáo thống kê định kỳ hàng tuần, tháng, quý, năm và đột xuất với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 5. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân theo quy định và hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo tổ chức, công dân chỉ phải bổ sung hồ sơ nhiều nhất một lần đối với một quy trình xử lý; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, công dân. Công chức, viên chức có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân không đúng quy trình, thủ tục quy định đã niêm yết;

2. Thường xuyên rà soát, thống kê những hồ sơ gần đến thời hạn trả kết quả để đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan chuyên môn giải quyết đúng thời gian quy định.

3. 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 thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

4. Thực hiện việc cung cấp các dịch vụ photocopy, biểu mẫu, đánh máy vi tính hoàn chỉnh các tài liệu hồ sơ để phục vụ cho tổ chức, công dân khi có yêu cầu và thu phí theo quy định;

5. Trong quá trình thực thi nhiệm vụ, phải mặc đồng phục theo quy định của Văn phòng HĐND & UBND huyện, đeo thẻ công chức, viên chức và có bảng tên chức danh, chức vụ được phân công đặt trên bàn làm việc để tổ chức, công dân biết liên hệ;

6. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nội dung Quy chế này; chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả về nhiệm vụ được giao.

Điều 6. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;

2. Quản lý thời gian làm việc hàng ngày; kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;

3. Quản lý, theo dõi, nắm tình hình hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra;

4. Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định;

5. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện;

6. Chủ trì tổ chức họp đánh giá và đề ra các biện pháp khắc phục những tồn tại, phát sinh trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cho tổ chức, công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan

1. Giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian quy định theo cơ chế một cửa; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật;

2. Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải thông báo rõ bằng văn bản về lý do chậm trễ và hẹn lại ngày trả kết quả để Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, công dân biết;

3. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết;

4. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan đảm bảo đúng quy định;

5. Khi thủ tục hành chính có sửa đổi, bổ sung, thay thế,... của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan phải thông báo bằng văn bản về nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế,... của thủ tục hành chính đó cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả biết để niêm yết công khai, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đúng theo quy định;

6. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành

chính theo cơ chế một cửa liên thông, trong đó quy định cụ thể về thời gian giải quyết của các bên tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

7. Tổ chức quán triệt nội dung Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là các công chức, viên chức trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân theo Quy định này;

8. Có trách nhiệm phân công, thay thế, ủy quyền cho lãnh đạo khác khi lãnh đạo được phân công trên lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đi vắng, đảm bảo thời gian trả kết quả đúng theo quy định;

9. Căn cứ vào quy định thủ tục hành chính hiện hành và quá trình giải quyết theo Quy chế này, các phòng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan xây dựng cải tiến quy trình ISO và xây dựng lại bảng công khai thủ tục hành chính theo đúng quy định;

10. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề gì vướng mắc thì liên hệ, phối hợp với Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để báo cáo, đề xuất cho Chủ tịch UBND huyện.

Điều 8. Môi quan hệ phối hợp giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn

1. Trong quá trình giải quyết hồ sơ giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn có liên quan phải thực hiện theo đúng quy trình và thời gian quy định. Nếu thủ tục nào còn vướng mắc, phức tạp, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả trao đổi ngay với cơ quan chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ;

2. Hồ sơ do công chức, viên chức tiếp nhận chuyển đến cơ quan chuyên môn, nếu không đúng quy định theo bộ thủ tục hành chính đã ban hành, thì cơ quan chuyên môn trả lại để yêu cầu bổ sung hồ sơ. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp xin lỗi và đề nghị tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ theo quy định. Nếu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ sai hai lần trở lên hoặc không làm tốt nhiệm vụ, thì Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xem xét, tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý theo pháp luật.

3. Nếu hồ sơ của tổ chức, công dân giải quyết chậm hơn quy định mà không có lý do chính đáng thì công chức, viên chức xử lý hồ sơ phải trực tiếp gặp tổ chức, công dân để xin lỗi và trả kết quả giải quyết. Nếu trễ hạn lần thứ hai mà không có lý do chính đáng thì Thủ trưởng cơ quan chuyên môn trực tiếp xin lỗi tổ chức, công dân và chỉ đạo giải quyết kịp thời. Nếu công chức, viên chức trực tiếp xử lý hồ sơ mà tiếp tục để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý kỷ luật.

4. Đối với những hồ sơ mà cơ quan chuyên môn trình lãnh đạo UBND huyện ký đúng thời gian quy định, nhưng do lãnh đạo UBND huyện ký chậm thì Văn phòng HĐND & UBND huyện phải có văn bản xin lỗi và hẹn thời gian trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân.

5. Những hồ sơ UBND huyện cần lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn có liên quan, hoặc cần có sự kiểm tra, thẩm định của các cơ quan chuyên môn có liên quan trước khi giải quyết, thì UBND huyện phải có văn bản lấy ý kiến hoặc mời

tham gia kiểm tra, thẩm định. Trong đó, thời gian đề nghị cơ quan được lấy ý kiến có văn bản trả lời phải tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến mà yêu cầu thời gian trả lời phù hợp, nhưng không được ít hơn 03 ngày làm việc, ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã có quy định thời gian cụ thể. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà cơ quan được đề nghị không có ý kiến bằng văn bản hoặc không tham gia kiểm tra, thẩm định thì xem như đồng ý, UBND huyện sẽ giải quyết theo đề nghị của tổ chức, công dân. Nếu sau này có phát sinh vấn đề vướng mắc liên quan đến nội dung công việc đã lấy ý kiến thì cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời phải chịu trách nhiệm.

Điều 9. Thời gian làm việc

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả làm việc trong giờ hành chính (trừ Thứ Bảy, Chủ Nhật và những ngày nghỉ theo quy định), cụ thể như sau:

1. Thời gian nhận và trả hồ sơ:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 10 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút;

2. Thời gian giờ hành chính còn lại thực hiện việc sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn giải quyết.

Điều 10. Chế độ báo cáo, họp giao ban

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện việc thống kê, báo cáo định kỳ tháng, quý, năm và đột xuất khi có yêu cầu cho Trưởng bộ phận để báo cáo UBND huyện.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với các cơ quan chuyên môn có liên quan để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Ngoài ra, có thể tổ chức họp đột xuất để xử lý những công việc cần thiết, bức xúc.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 11. Quy trình giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo bộ thủ tục hành chính:

Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết, thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định, thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, công dân theo mẫu số 01 (Phụ lục kèm theo) để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, đúng quy định đã được niêm yết công khai;

b) Sau khi kiểm tra, nếu hồ sơ hợp lệ và đầy đủ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và nhập thông tin vào sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 02 (Phụ lục kèm theo) hoặc phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 (Phụ lục kèm theo);

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức, viên chức kiểm tra hồ sơ, trình cơ quan có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công nhân không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này, công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 04 (có phụ lục kèm theo);

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ đến cơ quan chuyên môn có liên quan vào cuối giờ làm việc mỗi buổi của ngày làm việc. 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 chuyên môn có trách nhiệm phân công công chức, viên chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức, viên chức kiểm tra hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký duyệt và chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo đúng thời gian quy định;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức, viên chức phải báo cáo lãnh đạo cơ quan 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, viên chức xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký duyệt và chuyển trả kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo đúng thời gian quy định;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức báo cáo lãnh đạo cơ quan, chuyển hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho tổ chức, công dân (không quá thời gian thuộc thẩm quyền xem xét theo quy trình). Sau khi tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ xong thì thời gian hẹn trả kết quả phải trừ thời gian cơ quan chuyên môn đã thụ lý trước đó. (thời gian hẹn trả kết quả lần sau phải ít hơn thời gian hẹn trả kết quả theo quy định và chỉ được hẹn trả lần sau 1 lần)

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi kiểm tra không đủ điều kiện giải quyết, thì công chức, viên chức báo cáo lãnh đạo cơ quan chuyển hồ sơ và thông báo bằng văn bản, nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho tổ chức, công dân. 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 hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ giải quyết quá hạn: Cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ phải có trách nhiệm thông báo lý do bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời gian hẹn trả kết quả lần sau (*văn bản xin lỗi và hẹn lại công dân phải gửi đến Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân*). Thời gian trả kết quả lần sau chỉ được ít hơn 1/2 thời gian hẹn trả kết quả theo quy định, các hồ sơ có thời gian giải quyết trên 10 ngày thì thời gian hẹn trả không quá 04 ngày làm việc theo quy định; 01 hồ sơ chỉ được hẹn trả 01 lần.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ các phòng chuyên môn, công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử nếu có và thực hiện như sau:

a) Đối với các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp tổ chức, công dân 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 theo quy định của Phương án triển khai dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo địa chỉ yêu cầu của tổ chức, công dân do tỉnh ban hành;

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

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo nêu rõ nguyên nhân 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 chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để gửi đến tổ chức, công dân;

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

e) Trường hợp tổ chức, công dân chưa đến nhận hồ sơ theo Giấy tiếp nhận 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 giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông

1. Tiếp nhận hồ sơ: Thực hiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 của Quy chế này.

2. Chuyển hồ sơ: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 của Quy chế này.

3. Giải quyết hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến 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;

b) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, công dân;

c) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan chủ trì có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo văn bản nêu rõ lý do và nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan chuyên môn 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 tổ chức, công dân để chuyển văn bản xin lỗi của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức, viên chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm;

d) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ 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 hồ sơ theo quy định;

đ) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Phải có văn bản gửi Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi tổ chức, công dân, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau do cơ quan chủ trì ký. Công chức, viên chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm điện tử (nếu có), thông báo lại thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi do giải quyết hồ sơ quá hạn của cơ quan chuyên môn cho tổ chức, công dân;

e) Cơ quan giải quyết hồ sơ chậm so với thời gian quy định trong quy trình thì phải có Văn bản nêu rõ lý do, gửi đến cơ quan chủ trì.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 11 của Quy chế này.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Kinh phí hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Kinh phí hoạt động được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước do UBND huyện cấp cho Văn phòng HĐND và UBND huyện hàng năm.

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Việc thực hiện tốt các nội dung của Quy chế này là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm và là tiêu chí để bình xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể và cá nhân công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và các phòng chuyên môn có liên quan.

2. Công chức, viên chức vi phạm các quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu các hình thức kỷ luật áp dụng theo quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức, công dân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Nếu tổ chức, công dân nào có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

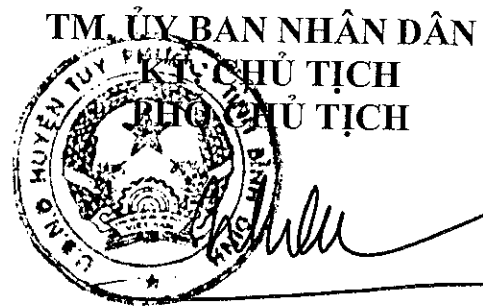
Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; các tổ chức, công dân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trang thông tin điện tử UBND huyện, Đài Truyền thanh huyện có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền nội dung của Quy chế này.

3. Phòng Tài chính – Kế hoạch huyện có trách nhiệm quy định, hướng dẫn việc thu, trích nộp các loại phí và lệ phí theo quy định (kể cả phí cung cấp dịch vụ photocopy, đánh máy, bán hồ sơ, biểu mẫu...)

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần bổ sung, điều chỉnh, báo cáo về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND&UBND huyện) để tổng hợp, xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.



Phạm Tích Hiếu