

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TÂN QUANG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND

Tân Quang, ngày tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Tân Quang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

*Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực
hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã.*

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 Ủy ban nhân dân xã Tân Quang.

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

Điều 3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, thành viên Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả “Một cửa” xã căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Văn Phúc

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp và trả kết quả xã Tân Quang

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2021
của Chủ tịch UBND xã Tân Quang)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND xã trong việc thực hiện quy trình giải quyết công việc tại UBND xã Tân Quang.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có nhiệm vụ, hướng dẫn các tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định, chuyển hồ sơ đã nhận cho các bộ phận chuyên môn để xem xét, giải quyết, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Các lĩnh vực được giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm:

1. Địa chính – Xây dựng - Môi trường.
2. Văn hóa - Xã hội.
3. Tư pháp – Hộ tịch.
4. Văn phòng – Thống kê
5. Công an
6. Quân sự

Điều 3. Tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết những công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải làm thủ tục tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đủ thủ tục theo quy định.

Chương II

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

Điều 4. Tổ chức và hoạt động

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại trụ sở HĐND&UBND xã, chịu sự quản lý điều hành của Lãnh đạo UBND xã, do một lãnh đạo xã phụ trách. Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý điều hành của trưởng bộ phận trong thời gian thực hiện nhiệm vụ. Nhiệm vụ của công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Lãnh đạo xã và cơ quan chuyên môn thống nhất phân công.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh Mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (nếu có).

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

đ) 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 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.

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế theo quy định.

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

2. Quyền hạn

a) 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 thủ tục hành chính.

b) 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính cho tổ chức,

cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

d) 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 thủ tục hành chính.

đ) 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.

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

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Trực tiếp Điều hành và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền về toàn bộ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Đôn đốc các bộ phận có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với lãnh đạo UBND xã biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc với các bộ phận liên quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận chuyên môn tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và hàng tháng thông báo cho Lãnh đạo xã biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất cử người thay công 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.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

5. Phối hợp với các ngành liên quan xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức 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 công chức được biết.

6. Chủ động đề nghị lãnh đạo UBND xã cử cán bộ, công chức đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để kịp thời tăng, giảm cán bộ, công chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hoặc trường hợp cán bộ, công chức được phép vắng mặt hoặc được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại trụ sở và trên Cổng thông tin điện tử của xã họ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

8. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo lãnh đạo UBND xã xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

9. Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức và tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

10. 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 tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Tiêu chuẩn

a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ, có trình độ, chuyên môn phù hợp.

c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm các quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính, phiếu hẹn ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

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

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, trong quá trình thực thi nhiệm vụ (nếu có).

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

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

b) Được tham gia các khóa học bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù (*nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật*).

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (*nếu có*) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 8. Trách nhiệm của UBND xã

1. Cử công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ làm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, kèm theo văn bản xin lỗi (*hoặc liên hệ trực tiếp bằng điện thoại*) tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, làm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức khác thay thế.

9. Hàng quý, rà soát, đối chiếu và quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 9. Thời gian và lịch làm việc hàng tuần của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Về thời gian làm việc:

Mùa hè: + **Sáng:** Từ 07h00' - 11h30'
+ **Chiều:** Từ 13h30' - 17h00'

Mùa đông: + **Sáng:** Từ 07h30' - 12h00'
+ **Chiều:** Từ 13h00' - 16h30'

2. Về lịch làm việc: Các lĩnh vực tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tất cả các ngày trong tuần (theo ngày làm việc, trừ ngày nghỉ lễ, Tết).

Điều 10. Thu phí, lệ phí

1. Việc thu phí, lệ phí được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, do nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công làm nhiệm vụ thu trực tiếp thu, khi thu phải viết biên lai và gửi trả cho công dân theo đúng quy định.

2. Các khoản phí, lệ phí thu và nộp theo đúng quy định của pháp luật. Không quy định thêm bất kỳ khoản thu nào khác ngoài phí, lệ phí.

Điều 11. Điều kiện làm việc và kinh phí phục vụ

1. Điều kiện làm việc: Phòng làm việc, nơi ngồi chờ của tổ chức và công dân được bố trí đủ diện tích; trang thiết bị, trang phục cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo các quy định và Quy chế văn hoá công sở được ban hành kèm theo Quyết định của UBND tỉnh Hải Dương.

2. Kinh phí hoạt động: Kinh phí hoạt động hàng năm được UBND xã phân bổ theo kế hoạch.

Điều 12. Chế độ họp, thông tin báo cáo

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo hàng ngày vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều; trường hợp cần thiết, đột xuất báo cáo về người đứng đầu bộ phận xin ý kiến chỉ đạo.

2. Định kỳ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả họp mỗi tháng một lần để đánh giá kết quả hoạt động.

3. Định kỳ 6 tháng, 1 năm họp để kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại hàng năm. Tổng hợp, báo cáo UBND huyện.

4. Trường hợp cần thiết, đột xuất, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổ chức họp để giải quyết công việc nội bộ hoặc phối hợp với các bộ phận liên quan để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương III

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 13. Khen thưởng

Cán bộ, công chức làm tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bộ phận đánh giá kiểm điểm hàng năm, báo cáo thủ trưởng cơ quan làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức của cơ quan.

Các cán bộ, công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được UBND xã xem xét, khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 14. Kỷ luật

Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện theo cơ chế một cửa thì coi như không hoàn thành nhiệm vụ; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Văn phòng HĐND & UBND xã chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 16. Trong quá trình thực hiện nếu có thay đổi về cơ chế chính sách hoặc có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi, Thủ trưởng cơ quan, người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kịp thời báo cáo bằng văn bản về lãnh đạo UBND xã (qua Văn phòng HĐND&UBND) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.