

Số: /QĐ-UBND

Hòa Xá, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Điểm Phục vụ hành chính công Hòa Xá

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÒA XÁ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;
Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 63/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND thành phố Hà Nội quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công Thành phố;

Căn cứ Văn bản số 971/TTPVHCC-TCT ngày 01/7/2025 của Trung tâm hành chính công thành phố Hà Nội về việc tổ chức thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của UBND xã Hòa Xá về việc thành lập Điểm phục vụ hành chính công Hòa Xá;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Hòa Xá tại Tờ trình số /TTr-VP, ngày tháng năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Điểm phục vụ hành chính công Hòa Xá.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng các phòng, ban, đơn vị, các cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- TT PVHCC Thành phố;
- BTV Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc xã;
- Các CBCC, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Dương Tuấn Anh

QUY CHẾ
TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA ĐIỂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG HÒA XÁ

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Hòa Xá)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động của Điểm Phục vụ hành chính công Hòa Xá (sau đây gọi tắt là Điểm), mối quan hệ phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, các đơn vị được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã.
- Các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (nếu có).
- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Điểm.
- Các tổ chức, cá nhân thực hiện các TTHC tại Điểm.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Điểm là đầu mối tập trung để tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Điểm không thay mặt các cơ quan, đơn vị, để giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị đã được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

4. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

5. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân. Các quy trình giải quyết TTHC được số hóa hiện đại theo hướng đơn giản hóa các TTHC, lưu giữ sử

dụng chung các dữ liệu, kết nối giải quyết trực tuyến TTHC (giải quyết TTHC mức độ 3, mức độ 4 theo quy định).

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

7. Cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC tại Điểm

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Điểm không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Điểm (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác);

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;

h) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

i) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết TTHC;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;

c) Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Điểm

1. Quyền của tổ chức, cá nhân:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Sau khi được hướng dẫn lập hồ sơ đầy đủ có quyền lựa chọn nơi giải quyết TTHC tại: Điểm Phục vụ hành chính công hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

đ) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân:

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

b) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Điểm phải có giấy tờ tùy thân và Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay phải có giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Quy chế này; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;

b) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết TTHC;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;

g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO ĐIỂM; BỘ PHẬN CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ VÀ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC ĐƯỢC CỬ ĐẾN LÀM VIỆC TẠI ĐIỂM

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của lãnh đạo và bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ của Điểm

1. Lãnh đạo Điểm: Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm:

- Là người đứng đầu Điểm, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Điểm;

- Được thay mặt Chủ tịch UBND xã ký các văn bản đơn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết TTHC, bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với UBND xã, Chủ tịch UBND xã về biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định;

- Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm làm việc với các cơ quan liên quan để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, ứng xử của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Điểm, định kỳ hằng tháng thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử thay thế 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;

- Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức, viên chức làm việc tại Điểm và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo (nếu có);

- Chủ động đề nghị người đứng đầu cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức đến làm việc tại Điểm phù hợp với khối lượng TTHC tiếp nhận tại Điểm khi có biến động tăng, giảm hoặc trường hợp công chức, viên chức vắng mặt, được nghỉ theo quy định;

- Công khai tại trụ sở Điểm và trên Trang Thông tin điện tử xã về họ, tên, chức danh, số điện thoại của Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm, chuyên viên giúp việc cho Phó Chủ tịch UBND xã tham mưu, giúp việc điều hành hoạt

động Điểm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức, viên chức làm việc tại Điểm;

- Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc 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 Điểm;

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở của Điểm;

- 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 Điểm 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. Bộ phận chuyên môn thuộc Điểm:

Giúp Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm thực hiện công tác thông tin, tổng hợp, điều phối hoạt động của Điểm theo chương trình, kế hoạch công tác; duy trì và thực hiện Quy chế làm việc, Quy chế điều hành các mặt hoạt động, Nội quy kỷ luật của Điểm; các công tác khác trong nội bộ Điểm gồm: Quản lý công chức, viên chức; quản lý tài sản, cơ sở vật chất kỹ thuật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị, vật tư, văn phòng phẩm,... phục vụ hoạt động của Điểm; văn thư, lưu trữ; bảo mật hồ sơ, tài liệu, quản trị mạng, chuyển đổi số, công tác phòng chống cháy nổ và tổ chức việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác.

Tham mưu, giúp Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm thực hiện việc tổng hợp kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ; tham mưu đề xuất phương án phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả và các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. TTHC thực hiện tại Điểm

Điểm thực hiện việc tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC đối với các hồ sơ TTHC sau:

1. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND xã và của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương (nếu có) theo Quyết định của UBND xã.

2. Hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khi được cấp có thẩm quyền giao.

3. Các hồ sơ, TTHC khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức sau:

1. Trực tiếp tại Điểm;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Điều 9. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

1. Công chức, viên chức tại Điểm thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

- a) Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC;
- b) Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC;
- c) Mức và cách thức nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các Quyết định công bố danh mục TTHC được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Điểm.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:
 - a) Hướng dẫn trực tiếp tại Điểm.
 - b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai;
 - c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
 - d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
 - đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác. Nội dung hướng dẫn được niêm yết công khai tại Điểm; Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND xã hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ TTHC chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của

cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (*trừ các yêu cầu khác của tổ chức, cá nhân*).

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Điểm và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc tiếp nhận qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của xã.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia: Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức 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 hoặc đại diện của tổ chức của Cổng Dịch vụ công;

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết TTHC theo quy định.

3. 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.

4. Trường hợp TTHC có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi Điểm nhận được hồ sơ hợp lệ: Nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận: công chức, viên chức 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 thông tin 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 công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp công chức, viên chức tại Điểm được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 11. Chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 10 Quy chế này, công chức, viên chức chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. 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 thông tin một cửa điện tử của xã.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được thực hiện thông qua môi trường mạng; qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu; Việc chuyển hồ sơ, tài liệu do cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết chịu trách nhiệm.

Điều 12. Giải quyết TTHC

1. 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.

2. Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan 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 thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) 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 thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Điểm để theo dõi.

4. 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 vào Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Điểm (*việc hướng dẫn chi được thực hiện 1 lần*). Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày Điểm chuyển hồ sơ TTHC đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Điểm trong trường hợp được phân công hoặc 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 thông tin một cửa điện tử;

b) 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 thông tin một cửa điện tử 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 Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Điểm tiến hành 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 đã được Điểm xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong 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 Điểm 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;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử: Điểm 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 Điểm 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.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính:

a) Điểm chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều này chuyển kết quả giải quyết cho Điểm, nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định nếu 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 vào Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Điểm. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. 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 gửi Thông báo bằng văn bản cho Điểm và 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 vào 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, Điểm thực hiện việc điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC được trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong TTHC.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định: Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Điểm thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

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 đình chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đình 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. 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 quy định pháp luật.

4. Việc chậm trả kết quả trong giải quyết TTHC hoặc có sai sót trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả ngoài việc xử lý trách nhiệm cá nhân, tổ chức có liên quan theo quy định, tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm phải công khai hoặc có thư xin lỗi đối với cá nhân, tổ chức có TTHC đề nghị giải quyết.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp tại Điểm hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của Ngân hàng Điểm;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;

c) Trục tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC.

Điều 16. Thời gian tiếp nhận và giải quyết TTHC

1. Ngày làm việc: Điểm phục vụ hành chính công làm việc vào các ngày làm việc trong tuần và sáng thứ Bảy (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định).

2. Thời gian làm việc: 08 giờ/01 ngày. Cụ thể:

a. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Trường hợp cần thiết do yêu cầu công việc, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có quyền quyết định thời gian tiếp nhận và trả kết quả bắt đầu sớm hơn hoặc kết thúc muộn hơn thời gian nêu trên.

b. Thời gian còn lại trong các buổi làm việc được bố trí để làm công tác sắp xếp và bàn giao, luân chuyển hồ sơ.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 17. Đối với UBND xã

1. Điểm chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của UBND xã. Lãnh đạo Điểm có trách nhiệm báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã về tình hình và kết quả hoạt động của Điểm định kỳ hàng tháng, 6 tháng và một năm hoặc theo yêu cầu; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Điểm.

2. Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

Điều 18. Đối với các cơ quan, đơn vị

1. Điểm có mối quan hệ với các cơ quan, đơn vị theo nguyên tắc phối hợp trong thực hiện các nhiệm vụ của Điểm.

2. Điểm có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các đơn vị có liên quan trong giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian, đánh giá việc giải quyết TTHC tiếp nhận tại Điểm đối với các đơn vị có liên quan;

3. Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm quản lý, nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức của các đơn vị trong thời gian được cử đến làm việc tại Điểm theo Quy chế này. Các cơ quan, đơn vị phối hợp với Điểm trong việc giải quyết những trường hợp công chức, viên chức nghỉ ốm, nghỉ phép, nghỉ chế độ khác hoặc đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các ban, ngành, đơn vị thuộc UBND xã; Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách Điểm Phục vụ hành chính công và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai, thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc báo cáo UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét điều chỉnh, bổ sung./.