

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hải Hưng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HẢI HƯNG

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 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện chế độ một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định số 61/2018 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 26/2019/QĐ-UBND ngày 20/8/2019 của UBND tỉnh Nam Định về ban hành quy định quản lý tổ chức bộ máy và cán bộ công chức, viên chức, giáo viên mầm non hợp đồng; người giữ chức danh, chức vụ trong doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp có vốn góp của Nhà nước thuộc tỉnh Nam Định;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND, UBND và Công tác Nội vụ xã .

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hải Hưng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành, thay thế quyết định 95/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 của UBND xã Hải Hưng ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hải Hưng.

Điều 3. Văn phòng HĐND, UBND và Công tác Nội vụ, các ban ngành, lĩnh vực liên quan, trưởng các xóm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND huyện Hải Hậu;
- Phòng Tư pháp huyện Hải Hậu; (để báo cáo)
- Ban Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- UBMTTQ xã;
- Các tổ chức chính trị-xã hội xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lương Văn Hiền

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hải Hưng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 152/QĐ-UBND ngày 10/9/2024 của UBND xã Hải Hưng)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định về việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trong giải quyết TTHC tại UBND xã Hải Hưng
- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã (sau đây gọi là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Ủy ban nhân dân xã.
- Các bộ phận chuyên môn giải quyết TTHC
- Các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc có TTHC liên thông được quy định giải quyết tại UBND xã.
- Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.
- Tổ chức, cá nhân (gọi chung là công dân) có yêu cầu thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

- Lấy sự hài lòng của công dân là thước đo chất lượng, hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cấp ủy đảng, chính quyền địa phương.
- Việc giải quyết TTHC cho công dân được quản lý tập trung, thống nhất, 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 bộ phận chuyên môn và các cơ quan có thẩm quyền.
- 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 đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của công dân.
- Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho công dân ngoài quy định của pháp luật.

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

6. Những hồ sơ không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì công chức tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm hướng dẫn để công dân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

7. Tuân thủ các quy định khác của pháp luật.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

1. Người được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại trụ sở Bộ phận Một cửa không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho công dân thực hiện TTHC;

b) Cản trở công dân 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 công dân 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 công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, 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. Công dân 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 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 cán bộ, công 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 cán bộ, công 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 cán bộ, công 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.

3. 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 công dân thực hiện TTHC

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả từ Bộ phận một cửa.

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC.

c) 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.

d) 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.

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

2. Trách nhiệm

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 Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận Một cửa; 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 các Khoản 2, 3 Điều 4 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

VÀ TRỤ SỞ BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Tổ chức thành lập Bộ phận Một cửa

UBND xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Nhiệm vụ

a) Niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời danh mục, nội dung TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa bằng phương tiện điện tử và bằng bản giấy được treo tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện TTHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thông qua các hình thức phù hợp; hỗ trợ những trường hợp công dân không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng các phương tiện điện tử.

c) Tiếp nhận hồ sơ TTHC đầy đủ, hợp lệ; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ đến lãnh đạo UBND xã được giao nhiệm vụ ký duyệt hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông (nếu có) và trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân.

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đánh giá, đôn đốc các bộ phận chuyên môn trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC.

đ) Niêm yết, công khai mức phí, lệ phí thực hiện TTHC; cách thức thu phí, lệ phí và thực hiện thu phí, lệ phí (nếu có) theo đúng quy định.

e) Bố trí trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đáp ứng yêu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin.

g) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đối với cán bộ, công chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của công chức và người có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến công dân.

h) Phối hợp với các công chức có liên quan để tiếp nhận giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC cho công dân.

i) 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, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ khác khi công dân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

k) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ công dân như: nộp phí và lệ phí trực tuyến; thông báo thông tin giải quyết TTHC qua điện thoại; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và các giải pháp khác phù hợp.

l) Có trách nhiệm niêm yết công khai quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa, nội quy làm việc, thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định để công dân biết;

m) Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa về

UBND huyện, đề nghị Hội đồng thi đua khen thưởng, cơ quan, đơn vị có liên quan đối với công chức có thành tích xuất sắc trong giải quyết TTHC; phê bình kiểm điểm đối với cán bộ, công chức có liên quan chậm trễ trong việc giải quyết, chỉ đạo thực hiện quy trình giải quyết TTHC.

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

ô, Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết TTHC vào ngày làm việc cuối cùng của tháng.

2. Quyền hạn

a) Đề nghị công chức chuyên môn cung cấp thông tin, tài liệu, hồ sơ, mẫu, biểu mẫu theo quy định phục vụ cho công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định (chưa đầy đủ, hợp lệ). Yêu cầu công chức chuyên môn có liên quan thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC; đôn đốc cán bộ, công chức tham gia xử lý hồ sơ đã đến thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá, báo cáo Chủ tịch UBND xã công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định công vụ, công chức, quy chế văn hóa công sở, nội quy, quy chế làm việc. Trong trường hợp công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa không đáp ứng yêu cầu công việc thì đề xuất và phối hợp cơ quan, đơn vị có liên quan có phương án xử lý, bố trí cho phù hợp yêu cầu công việc.

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

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và hệ thống thông tin Một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến; bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này.

Điều 8. Trách nhiệm của Phó Chủ tịch UBND xã

1. Ông Vũ Văn Huy, Phó Chủ tịch UBND xã: Phụ trách lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch, Giáo dục, trực tiếp phụ trách lĩnh vực hành chính một cửa và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về lĩnh vực được phân công phụ trách tại Bộ phận Một cửa.

2. Ông Vũ Quang Thiện, Phó chủ tịch UBND xã: Phụ trách lĩnh vực Kiểm soát thủ tục hành chính; Cải Cách hành chính; Lao động - Thương binh & Xã hội; Y tế; Đề án 06 và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về lĩnh vực được phân công phụ trách tại Bộ phận Một cửa.

****Các đồng chí Phó CT. UBND xã phụ trách tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm.***

a) Trực tiếp chỉ đạo, điều hành và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa trước Chủ tịch UBND xã.

b) Có trách nhiệm cử công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng tiêu chuẩn theo quy định.

c) Có trách nhiệm ban hành và thông báo công khai quy chế tổ chức và hoạt

động của Bộ phận Một cửa, nội quy làm việc, thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định để công dân biết;

d) Trường hợp nếu cán bộ, công chức để xảy ra sai sót hoặc gây bức xúc cho công dân trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thì phải có trách nhiệm xin lỗi công dân trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục. Trong trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn, chủ động gửi văn bản xin lỗi công dân, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả; đồng thời thông báo công khai văn bản xin lỗi trên trang thông tin điện tử.

Đánh giá, nhận xét và khen thưởng hoặc trình cấp có thẩm quyền khen thưởng công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định hiện hành. Trong trường hợp công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa không đáp ứng được yêu cầu công việc hoặc công dân đánh giá không hài lòng hoặc mức độ hài lòng thấp thì bố trí phương án xử lý và cử công chức khác thay thế.

đ) Đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ TTHC; chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông, phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ giải quyết TTHC.

e) Xây dựng quy trình giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, bảo đảm rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết TTHC theo quy định.

g) Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết TTHC trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử theo quy định.

h) Bảo đảm các quyền lợi cho công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật.

i) Chỉ đạo công chức chuyên môn định kỳ hàng tháng, quý, năm lập báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa về UBND huyện, đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng và phê bình kiểm điểm đối với cán bộ, công chức có liên quan chậm trễ trong việc giải quyết, chỉ đạo thực hiện quy trình giải quyết TTHC.

k) Thực hiện quyết toán phí, lệ phí (nếu có) thực hiện TTHC và các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật

Điều 9. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, phụ trách.

b) Chủ tịch UBND xã phân công, bố trí công chức đảm bảo làm việc tại Bộ phận Một cửa. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể của địa phương.

Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về tiêu chuẩn, chức danh công chức cấp xã.
- Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

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

3. Trách nhiệm và quyền lợi

a) Trách nhiệm

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện TTHC;

- Hướng dẫn công dân thực hiện TTHC 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;

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho công dân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ TTHC cho công dân;

- 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 bộ, ngành, địa phương;

- Mặc đồng phục theo quy định, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan; nghiêm túc thực hiện những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Khoản 1 Điều 4 Quy chế này.

b) Quyền lợi

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có quyền lợi theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP .

Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 11. Trụ sở và trang thiết bị làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận lợi, dễ tìm, diện tích phòng làm việc phải phù hợp với số lượng giao dịch TTHC và tình hình thực tế của địa phương; ưu tiên chuyển công năng hoặc nâng cấp, cải tạo phòng làm việc phù hợp, tránh lãng phí.

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận Một cửa phải bố trí nơi ngồi chờ cho công dân đến giao dịch, nơi ngồi chờ phải có ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, bút viết, nước uống, hòm thư góp ý, các mẫu, biểu mẫu hồ sơ, niêm yết phí, lệ phí (nếu có) tại trụ sở Bộ phận Một cửa. Khuyến khích bố trí thêm các trang thiết bị khác như: tivi, báo chí, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng của công dân và các tài liệu tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước.

2. Trang thiết bị làm việc

a) UBND xã bảo đảm trang thiết bị làm việc đáp ứng nhu cầu công việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

b) Tại Bộ phận Một cửa phải được bố trí các trang thiết bị theo quy định tại

Điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 12. Mỗi quan hệ công tác giữa các công chức chuyên môn trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa là mối quan hệ phối hợp. Công chức chuyên môn cung cấp, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ, hồ sơ thuộc ngành, lĩnh vực quản lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

Điều 13. Thời gian làm việc

a) Thời gian làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần. Trường hợp làm việc vào thứ bảy theo quy định tại Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12/02/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc giải quyết TTHC vào thứ 7; làm việc vào chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ thì theo quy định của pháp luật, được Chủ tịch UBND xã quyết định; phải thông báo, niêm yết công khai tại trụ sở Bộ phận Một cửa của xã;

b) Thời gian làm việc

- * Mùa hè:
 - Buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;
 - Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.
- * Mùa đông:
 - Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
 - Buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, hàng ngày công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm sắp xếp bàn giao hồ sơ, cập nhật và lưu trữ hồ sơ. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa báo cáo Chủ tịch UBND xã về kết quả, tình hình giải quyết TTHC.

Chương IV

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

Điều 15. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC

1. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC (theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP):

- Mẫu số 01 Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- Mẫu số 02 Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;
- Mẫu số 03 Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;
- Mẫu số 04 Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;
- Mẫu số 05 Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
- Mẫu số 06 Mẫu sổ theo dõi hồ sơ.

2. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều này được thiết kế để sử dụng trên phương tiện điện tử và in trên khổ giấy A5 (148mm x 210mm), đối với Mẫu số 06 thiết kế in trên khổ giấy A4 (210mm x 297mm).

Điều 16. Nguyên tắc, cách thức ghi, sử dụng các loại biểu mẫu và lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách

1. Các loại biểu mẫu quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

- a) Được ghi trên trang Dịch vụ công, in ra được và bảo đảm tra cứu được.
- b) Các thông tin về TTHC tại biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được trích xuất từ Cổng dịch vụ công của tỉnh về TTHC; các thông tin về người dân, doanh nghiệp được trích xuất theo quy định của pháp luật.
- c) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, công chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các biểu mẫu.

2. Ngoài việc thực hiện trên trang Dịch vụ công thì công chức thực hiện các biểu mẫu, sổ giấy đảm bảo các điều kiện sau:

- a) Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ; Chủ tịch UBND xã ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu.
- b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng.
- c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.
- d) Công chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

3. Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo đúng quy định:

- a) Trường hợp hồ sơ đã thực hiện đúng với quy định thì phải tiếp nhận, nhập thông tin hồ sơ vào phần mềm Dịch vụ công và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) gửi cho công dân; quét và lưu trữ hồ sơ điện tử để cập nhật vào phần mềm Dịch vụ công và tiếp nhận hồ sơ nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (mẫu số 06);
- b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho công dân thực hiện bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 02), kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến;
- c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do bằng văn bản theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (mẫu số 03).

2. Mỗi hồ sơ TTHC được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy

định và ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01) để phục vụ cho công dân sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết TTHC trên phần mềm Dịch vụ công.

3. Trường hợp TTHC quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi nộp hồ sơ thì công chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01), trừ trường hợp công dân có yêu cầu nhận Giấy hẹn trả, nhưng phải thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm Dịch vụ công.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17 Quy chế này, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của công dân đến bộ phận chuyên môn thẩm định và trình lãnh đạo hoặc cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

2. Chuyển ngay hồ sơ giấy 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận phải chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho cơ quan đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 19. Giải quyết TTHC

1. Sau khi nhận hồ sơ TTHC, lãnh đạo UBND xã phân công công 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, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào phần mềm Dịch vụ công; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào phần mềm Dịch vụ công;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của phần mềm Dịch vụ công và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt công dân 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 phần mềm Dịch vụ công hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, bộ phận chuyên môn hoặc 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 (mẫu số 02) để gửi cho công dân thông qua Bộ phận Một cửa. 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.

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

a) Công chức chuyên môn chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các bộ phận chuyên môn hoặc cơ quan có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên phần mềm Dịch vụ công;

b) Bộ phận chuyên môn hoặc 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 phần mềm Dịch vụ công hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (mẫu số 05). Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà bộ phận chuyên môn hoặc cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì công chức chủ trì thông báo cho Chủ tịch UBND xã đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các lĩnh vực chuyên môn cùng cấp

a) Trường hợp công dân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các lĩnh vực chuyên môn giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến công chức chuyên môn chủ trì giải quyết. Công chức chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến công chức phối hợp tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng công chức; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào phần mềm Dịch vụ công.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho công chức phối hợp tiếp theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; công chức phối hợp cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho công chức chủ trì; công chức chủ trì chuyển kết quả giải quyết TTHC về Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho công dân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm Dịch vụ công;

b) Trường hợp công dân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các công chức tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ công chức chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng công chức tham gia giải quyết. Công chức tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho công chức cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho công dân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào phần mềm Dịch vụ công.

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

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ TTHC trên phần mềm Dịch vụ công 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 Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của công dân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01).

8. Các hồ sơ quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này 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 (mẫu số 03) để gửi cho công dân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của phần mềm Dịch vụ công. 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 có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa của xã và gửi văn bản xin lỗi công dân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (mẫu số 04). 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 điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên phần mềm Dịch vụ công, đồng thời gửi thông báo đến công dân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho công dân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà công chức chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền trả cho công dân 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 công chức chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho công dân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Công dân nhận kết quả giải quyết TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu số 01); trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

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 thì Bộ phận Một cửa thông báo cho công dân 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 công dân được lưu trữ tại phần mềm Dịch vụ công để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Trách nhiệm của UBND xã, 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

công chức, cơ quan có thẩm quyền thì công chức, cơ quan có thẩm quyền đó 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 công dân 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 công dân 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.

Điều 18. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Công dân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo một trong các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;

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) Trực tuyến (nếu có) thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Công dân 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. UBND xã:

- Trực tiếp chỉ đạo và tổ chức thực hiện việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã theo các quy định tại Quy chế này.

- Chịu trách nhiệm trước HĐND cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền.

- Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm công chức có hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này.

- Xin lỗi công dân khi công chức thuộc quyền quản lý vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết TTHC quy định tại Quy chế này, gây bức xúc cho nhân dân.

- Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết TTHC trên cơ sở mức độ hài lòng của công dân.

- Định kỳ hàng tháng, hàng quý, 06 tháng và năm báo cáo kết quả kiểm soát TTHC, công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC về UBND huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan theo quy định.

- Chỉ đạo công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn các biểu mẫu kèm theo Quy chế này trong giải quyết TTHC; các công cụ, phương pháp thu thập thông tin, công cụ chấm điểm, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước, lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử.

- Phối hợp với cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức thực hiện Quy chế; hằng năm tổng hợp, báo cáo UBND huyện về tình hình, kết quả thực hiện Quy chế này.

- Cử công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Đề xuất cấp có thẩm quyền các giải pháp để đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến; Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và các phần mềm chuyên ngành khác.

- Bảo đảm kinh phí hoạt động của Bộ phận Một cửa của UBND xã.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh bằng văn bản gửi về UBND xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, sửa đổi bổ sung cho phù hợp./.