

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
giải quyết thủ tục hành chính thuộc Ủy ban nhân dân thị trấn Cổ Lễ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 143/QĐ-UBND ngày 02/11/2023
của UBND thị trấn Cổ Lễ)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị trấn Cổ Lễ; phạm vi tiếp nhận và quy trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân thị trấn Cổ Lễ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Ủy ban nhân dân thị trấn Cổ Lễ và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND thị trấn Cổ Lễ.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền.
- 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.
- 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.
- 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.
- Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
- Cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.
- Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND thị trấn Cổ Lễ đặt tại trụ sở Đảng ủy-HĐND-UBND thị trấn và chịu sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch UBND.

1. Nhiệm vụ và quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

1.1. Nhiệm vụ.

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC.

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

- 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết;

- 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, 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 TTHC; 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;

- Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

1.2. Quyền hạn.

- 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 TTHC;

- 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 TTHC 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

- Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức được phân công 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;

- 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 TTHC;

- 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;

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

2. Trang thiết bị của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Có khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; có ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Điều 5. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Quản lý Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

Chủ tịch UBND thị trấn giao cho Phó Chủ tịch UBND phụ trách văn hóa, xã hội và một cửa trực tiếp chỉ đạo và chịu trách nhiệm về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Biên chế và quản lý công chức:

Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND thị trấn là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND thị trấn phân công và quản lý trực tiếp.

3. Trách nhiệm và quyền lợi:

3.1. Trách nhiệm.

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân 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 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 TTHC cho tổ chức, cá nhân;

- 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 địa phương;

- Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

3.2. Quyền lợi.

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;
- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật;
- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);
- Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

Điều 6. Những hành vi không được làm trong giải quyết Thủ tục hành chính.

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC;
- Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;
- Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa;

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

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

- 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, mao 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 và 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, 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 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

1. Quyền

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

- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

- 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;

- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công 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;

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

- 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;

- Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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;

- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm các quy định của pháp luật có liên quan.

Chương II

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC

Điều 8. Công khai TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. TTHC được niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định để tổ chức, cá nhân tham khảo.

2. Hình thức công khai TTHC: Niêm yết trên bảng niêm yết TTHC (khổ giấy A4, in 01 mặt).

Điều 9. Công khai thông tin đường dây nóng

1. Niêm yết, hướng dẫn tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

2. Hình thức công khai bao gồm: Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại bàn viết hồ sơ; in vào mặt sau giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Điều 10. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ.

- a) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

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

- Trường hợp hồ sơ chưa hoàn thiện theo quy định thì hướng dẫn và yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này.

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, không đúng quy định thì hướng dẫn chỉnh sửa, hoàn thiện hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

- c) Công chức tiếp nhận hồ sơ, nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 06):

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân;

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01); thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

2. Chuyển hồ sơ.

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này;

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho bộ phận, cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. 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, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền 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 thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và 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;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các bộ phận, cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ.

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí (nếu có);

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với tổ chức, cá nhân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của bộ phận, cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ);

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với tổ chức, cá nhân để trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03);

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04) của bộ phận, cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho tổ chức, cá nhân;

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

e) Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Điều 11. Quy trình thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa liên thông

1. Các loại hình liên thông:

1.1. Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp:

Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh.

1.2. Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp:

Giữa UBND thị trấn và cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa UBND thị trấn và cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa UBND huyện và cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh và các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.

2. Quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông:

a) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1

Điều 10, Quy chế này;

c) Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

Trường hợp việc giải quyết TTHC 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;

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ;

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

e) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền 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 theo quy định;

g) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và Phiếu Xin lỗi và Hẹn lại ngày trả kết quả, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển Phiếu Xin lỗi và Hẹn lại ngày trả kết quả của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân;

h) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 10 Quy chế này.

Chương III

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 12. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong ngân sách Nhà nước hàng năm được UBND tỉnh cấp và các nguồn lực hợp pháp khác được UBND thị trấn huy động và sử dụng theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ khi thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì 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 14. Tổ chức thực hiện:

1. Công chức Văn phòng- thống kê phối hợp với công chức Tư pháp- hộ tịch tham mưu, giúp UBND thị trấn hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; định kỳ báo cáo tình hình, kết quả thực hiện và đề xuất hướng giải quyết các vướng mắc.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh các vướng mắc thì cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND thị trấn để được giải đáp hoặc tổng hợp, báo cáo cấp trên xem xét, giải quyết kịp thời.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND thị trấn;
- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;
- Trang thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Quang Trình