

Số: 1459/QĐ-UBND

Khánh Sơn, ngày 04 tháng 12 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN KHÁNH SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/06/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số: 1808/QĐ-UBND, ngày 15/7/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Đề án mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại của ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn;

Căn cứ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 86/TTr-VP ngày 01/12/2015 về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện,

QUYẾT ĐỊNH:


Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn.

Điều 2. Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện, Tổ trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ chuyên môn, tổ chức và công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định này thay thế Quyết định số 219/QĐ-UB ngày 23/6/2004 của UBND huyện Khánh Sơn./.

Nơi nhận:

- TT.Huyện ủy (b/c);
- TT.HĐND huyện (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;
- TT.UBMT và các Đoàn thể huyện;
- Như Điều 3 (t/h);
- Lưu: VT . 

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Đinh Ngọc Bình

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại UBND huyện Khánh Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1453/QĐ-UBND ngày 04/11/2015
của UBND huyện Khánh Sơn)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Văn phòng HĐND và UBND huyện Khánh Sơn (sau đây gọi tắt là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả); trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các phòng, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Văn phòng HĐND và UBND huyện.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế "một cửa":

1. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.
2. Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, giấy tờ, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng HĐND và UBND huyện.
4. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.
5. Đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ giữa các bộ phận, cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Mọi tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết những thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa chỉ liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận hồ sơ thủ tục theo quy định và tiếp tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết công việc tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng HĐND và UBND huyện và chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND và UBND huyện;

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có Tổ trưởng do Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện kiêm nhiệm; được bố trí 01 công chức thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện làm việc theo chế độ chuyên trách. Các công chức khác thuộc các cơ quan chuyên môn thực hiện nhiệm vụ luân phiên theo phân công của Tổ trưởng và Thủ trưởng đơn vị.

Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa và quy định tại Quy chế này.

2. Niêm yết công khai các quy định về thủ tục hành chính, các loại giấy tờ, hồ sơ ở từng lĩnh vực, thời gian giải quyết thủ tục hành chính và các khoản phí, lệ phí (nếu có) cho từng lĩnh vực tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

3. Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn tất các thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ hợp lệ theo quy định thì tiếp nhận, viết phiếu hẹn trả kết quả và vào sổ theo dõi. Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, nhưng không thuộc các lĩnh vực công việc giải quyết theo cơ chế một cửa thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ trực tiếp với các cơ quan chuyên môn có liên quan để được giải quyết theo quy định hiện hành.

Những hồ sơ không được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa và cũng không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Chuyển giao hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết theo thẩm quyền; nhận lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các cơ quan chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; bảo quản và lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin và đảm bảo bí mật hồ sơ theo quy định của Nhà nước.

5. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị và kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về thực hiện các sáng kiến, giải pháp về cải cách thủ tục hành chính.

Điều 6. Yêu cầu đối với cán bộ, công chức của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải là người am hiểu nghiệp vụ chuyên môn và có kinh nghiệm trong các lĩnh vực áp dụng theo cơ chế một cửa, có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao; chịu trách nhiệm trước Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và thủ trưởng cơ quan về nhiệm vụ được giao.

2. Trong quan hệ giao tiếp với tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, tác phong chuyên nghiệp.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

4. Trong giờ hành chính cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, đeo thẻ công chức trước ngực và có bảng tên chức danh, chức vụ được phân công đặt trên bàn làm việc để tổ chức, cá nhân biết liên hệ.

Điều 7. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Phối hợp cùng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện thực hiện tốt quy chế này và quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa ban hành kèm theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh; thực hiện đúng quy trình tiếp nhận hồ sơ và đôn đốc các cơ quan chuyên môn trả kết quả đúng thời hạn.

Trả lời các ý kiến, thắc mắc của tổ chức, công dân liên quan đến kết quả mà mình có trách nhiệm hoàn trả theo Điều 10 của Quy chế này.

Theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với UBND huyện, Phòng Nội vụ 1 tháng 1 lần vào ngày 15 hàng tháng. Hàng tuần tổng hợp kết quả tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ báo cáo Tổ trưởng và gửi đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện (nếu có).

Chương III **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 8. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tất cả các lĩnh vực, thủ tục theo Đề án 30 đã được UBND tỉnh công bố, gồm 12 lĩnh vực thủ tục hành chính:

- Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo.
- Lĩnh vực Y tế.
- Lĩnh vực Văn hóa - Thể thao và Du lịch.
- Lĩnh vực Lao động Thương binh và Xã hội.
- Lĩnh vực Nội vụ.
- Lĩnh vực Tư pháp.

- Lĩnh vực Công Thương.
- Lĩnh vực Xây dựng - Giao thông.
- Lĩnh vực Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.
- Lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường.
- Lĩnh vực Kế hoạch và Đầu tư.
- Lĩnh vực Tài chính.

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết hồ sơ phải tuân thủ quy định của pháp luật.

Điều 9. Lịch làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ và giải quyết công việc trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc trong tuần, cụ thể như sau:

- a) Buổi sáng từ 7h 30 phút đến 10h 30 phút;
- b) Buổi chiều từ 13h 30 phút đến 16h 00 phút;

Thời gian giờ hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn giải quyết.

2. Mỗi buổi trực bố trí ít nhất 02 chuyên viên thực hiện nhiệm vụ (bao gồm 1 chuyên viên chuyên trách và 01 chuyên viên của phòng chuyên môn). Hàng tháng Tổ trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm trao đổi với thủ trưởng các cơ quan để thống nhất lịch phân công chi tiết cho các thành viên.

Chương IV

QUY TRÌNH, THỦ TỤC, HỒ SƠ HÀNH CHÍNH GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 10. Quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả hồ sơ như sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định. Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của tổ chức, cá nhân; kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ. Giải thích, hướng dẫn để các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng quy định về thành phần hồ sơ đối với từng loại thủ tục hành chính cụ thể.

- Nếu hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với các hồ sơ có hẹn, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải viết Giấy biên nhận hồ sơ, có ghi rõ ngày trả kết quả và cập nhật vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

- Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

- Đối với những hồ sơ phức tạp thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu phòng chuyên môn cùng phối hợp tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân.

2. Chuyển hồ sơ

Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến các cơ quan chuyên môn có liên quan vào cuối giờ làm việc mỗi buổi của ngày làm việc hoặc ngày làm việc kế tiếp (đối với hồ sơ nhận sau 17h00) kèm theo Phiếu chuyển hồ sơ. Thời gian cơ quan chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được thể hiện trong Sổ theo dõi (nhật ký) giải quyết hồ sơ của công chức chuyên môn.

Trường hợp hồ sơ đã tiếp nhận nhưng phòng chuyên môn chuyển lại, thông báo chưa đầy đủ hoặc chưa hợp lệ, công chức tiếp nhận liên hệ với tổ chức, cá nhân đề nghị bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ

3.1. Cơ quan chuyên môn thẩm định và xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân; lãnh đạo cơ quan ký duyệt hồ sơ hoặc trình lãnh đạo UBND huyện ký duyệt hồ sơ theo quy định, vào Sổ theo dõi giải quyết công việc của cơ quan chuyên môn; chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định.

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn khác thì cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ làm đầu mối chủ động chủ trì phối hợp với cơ quan chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp trên (Sở, ngành), sau khi xử lý, cơ quan chuyên môn chuyển hồ sơ cho cơ quan cấp trên giải quyết, đồng thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết tình hình giải quyết thủ tục hành chính đó.

3.2. Đối với các hồ sơ, cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo cơ quan. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ;

3.3. Trường hợp cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì cơ quan chuyên môn phải có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho tổ chức, công dân. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích cho tổ chức, công dân biết lý do và thống nhất với cơ quan chuyên môn để viết phiếu hẹn lần 2, trong phiếu ghi rõ lý do viết phiếu lại, thời gian hẹn trả kết quả lần 2; công chức phải báo cáo với lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện về việc lỡ hẹn lần 1. Nếu việc lỡ hẹn thuộc trách nhiệm của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức đó phải chịu trách nhiệm trước UBND huyện về

việc chậm trễ do mình gây ra; nếu trách nhiệm thuộc cơ quan chuyên môn thì Thủ trưởng cơ quan chuyên môn đó phải chịu trách nhiệm trước UBND huyện.

(Lưu ý: Thực hiện nguyên tắc 1 lần, trường hợp không đúng hạn lần đầu thì chỉ diễn ra 1 lần tiếp theo).

3.4. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 02 ngày kể từ khi có kết luận không giải quyết (hoặc không quá 5 ngày từ khi tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả), cơ quan chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ tổ chức, công dân để trả lại hồ sơ và thông báo lý do bằng văn bản.

4. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ cơ quan chuyên môn, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và yêu cầu tổ chức, công dân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả. Nếu quá thời hạn nhận kết quả, các tổ chức, cá nhân không đến nhận văn bản, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi văn bản trả lời (hoặc hồ sơ đã giải quyết xong) qua đường bưu điện (căn cứ vào từng loại văn bản, thủ trưởng cơ quan chuyên môn trao đổi với Trưởng bộ phận thống nhất những văn bản gửi được qua đường bưu điện). Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lập sổ theo dõi riêng những trường hợp này.

Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong (vì lý do chủ quan), Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm thông báo lý do trễ hạn và xin lỗi tổ chức, công dân bằng văn bản.

Điều 11. Trách nhiệm của Tổ trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

2. Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của cán bộ, công chức; kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của cán bộ, công chức khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

3. Quản lý, theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ của cán bộ, công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan kịp thời giải quyết những vướng mắc xảy ra.

4. Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đúng theo quy định; giải quyết chế độ phụ cấp cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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

Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn

1. Bố trí cán bộ, công chức có đủ năng lực, phẩm chất và có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để công chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

2. Phân công cán bộ, công chức lập sổ theo dõi, nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến; giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định của cơ chế một cửa; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật.

Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải thông báo rõ bằng văn bản lý do chậm trễ để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

3. Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết công việc. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết. Trường hợp vì lý do khách quan (ốm đau, đi công tác...) mà công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính vắng mặt thì thủ trưởng cơ quan phân công công chức khác trực tiếp giải quyết.

4. Rà soát, lập danh mục tài liệu hồ sơ của từng loại thủ tục hành chính để niêm yết công khai và phục vụ việc theo dõi, kiểm tra, đối chiếu của cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo đầy đủ số lượng hồ sơ quy định, rõ ràng về quy trình, thời gian giải quyết của từng khâu để làm căn cứ xác định trách nhiệm. Khi thủ tục hành chính có sửa đổi, bổ sung, thay thế... bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan phải thông báo bằng văn bản về nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế... của thủ tục hành chính đó cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả biết để niêm yết, công khai, tổ chức thực hiện và trả lời cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

5. Nhận văn bản từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (kết quả giải quyết) và lập hồ sơ công việc, lưu trữ theo đúng quy định; chịu trách nhiệm tổ chức, kiểm tra, theo dõi quá trình thực hiện các công việc đã giải quyết xong nhằm phát hiện và có biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo lãnh đạo UBND huyện xử lý các vi phạm theo quy định của pháp luật; giải quyết kịp thời các khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa.

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

Điều 13. Mối quan hệ phối hợp.

Ngoài các nội dung phải thực hiện phối hợp trong quá trình giải quyết hồ sơ quy định tại Điều 10, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan chuyên môn phải thực hiện các mối quan hệ sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp trao đổi ngay với cơ quan chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Hồ sơ do công chức tiếp nhận chuyển đến cơ quan chuyên môn, nếu kiểm tra phát hiện không đúng quy định, thì cơ quan chuyên môn có quyền trả lại để yêu cầu bổ sung hồ sơ. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định.

3. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân giải quyết chậm hơn quy định mà không có lý do chính đáng thì công chức, viên chức xử lý hồ sơ phải trực tiếp gặp tổ chức, cá nhân để xin lỗi và trả kết quả giải quyết. Nếu trễ hẹn lần thứ hai mà không có lý do chính đáng thì Thủ trưởng cơ quan chuyên môn trực tiếp xin lỗi tổ chức, cá nhân và chỉ đạo giải quyết kịp thời.

4. Đối với những hồ sơ mà công chức, viên chức trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn ký đúng thời gian quy định, nhưng do Thủ trưởng cơ quan chuyên môn ký chậm thì Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân.

5. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, UBND huyện phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan thì UBND huyện phải có văn bản lấy ý kiến. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì coi như đồng ý và UBND huyện được quyền giải quyết theo thẩm quyền. Nếu sau đó phát sinh hậu quả, vướng mắc có liên quan đến nội dung công việc đã lấy ý kiến thì cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời phải chịu trách nhiệm. Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn 05 ngày làm việc, kể từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời; ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND tỉnh quy định cụ thể.

Chương V **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 14. Khen thưởng

1. Thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo chất lượng và thời gian quy định là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức, viên chức và Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND huyện khen

thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 15. Kỷ luật

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các công chức, viên chức khác của các cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc UBND huyện thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định về thực hiện cơ chế một cửa hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật và nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức, viên chức thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo UBND huyện xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Đinh Ngọc Bình

Đinh Ngọc Bình