

Số: 40/QĐ-UBND

Phượng Kỳ, ngày 28 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Phượng Kỳ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHƯỢNG KỲ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 1291/QĐ-TTg ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Phượng Kỳ.

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

Công chức Văn phòng - Thống kê xã, các công chức chuyên môn thuộc Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã và các bộ phận có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- TV. Đảng ủy - TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy viên UBND;
- Như Điều 3;
- Lưu: Vp.

CHỦ TỊCH

Tân Văn Duẩn

QUY CHẾ

**Hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân xã Phượng Kỳ**
(Kèm theo Quyết định số 40/QĐ-UBND ngày 28/3/2023 của UBND xã)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã (sau đây gọi tắt là *Bộ phận một cửa xã*).
2. Quy chế này áp dụng đối với:
 - a) Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã có thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa xã;
 - b) Cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc được phân công làm việc tại Bộ phận một cửa xã;
 - c) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã (sau đây gọi chung là *tổ chức, cá nhân*).

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ theo nguyên tắc quy định tại Điều 4, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (sau đây viết tắt là *Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*).
2. Bộ phận một cửa xã là đầu mối thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, không thay mặt các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.
3. Mọi hoạt động dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật; đảm bảo thống nhất, đồng bộ, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao; không đùn đẩy trách nhiệm giữa các bộ phận chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính.
4. Lấy sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân làm thước đo đánh giá kết quả tổ chức hoạt động của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực thi công vụ. Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính theo phương châm “**Thân thiện - Tận tình - Đúng hẹn - Hiệu quả**”.

5. Đảm bảo sự quản lý, điều hành thống nhất của Trưởng bộ phận một cửa xã đối với nhiệm vụ được UBND huyện giao.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã

Thực hiện theo Điều 5 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP cụ thể như sau:

1. Công chức và lực lượng được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã 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 thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính 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 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 thủ tục hành chính;

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. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính;

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 thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

b) Lừa dối cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính;

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

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA XÃ

Điều 4. Vị trí, chức năng

Bộ phận Một cửa xã là đầu mối tập trung để thực hiện công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, đón tiếp, theo dõi tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận một cửa xã

1. Nhiệm vụ:

a) Công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa xã; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả

giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, lực lượng ngành dọc tại Bộ phận Một cửa xã giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng DVC trực tuyến mức độ 3, 4;

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

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa xã theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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;

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

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các bộ phận có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc Bộ phận Một cửa xã xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức và lực lượng được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xã về việc chấp hành thời gian lao động,

các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

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

Điều 6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ quyền hạn của Trưởng bộ phận, công chức và lực lượng ngành dọc làm việc tại Bộ phận một cửa xã

1. Trưởng Bộ phận Một cửa xã là Chủ tịch UBND xã, phụ trách chung, trực tiếp điều hành về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa xã.

- Nghiêm túc xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

- Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, người đứng đầu Bộ phận Một cửa thực hiện họp đánh giá tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, nếu công chức thuộc bộ phận một cửa 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 thì lãnh đạo có quyền xử lý kỷ luật, xem xét thay thế đối nhân sự tại Một cửa đối với vị trí không đáp ứng nhiệm vụ.

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

- Phối hợp xem xét, xử lý hành vi vi phạm và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của bộ phận được phân công làm việc tại Một cửa được biết.

- Chủ động điều chỉnh tăng, giảm nhân sự phòng Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính có biến động tăng, giảm rõ rệt

hoặc quá ít hoặc trường hợp thành viên Bộ phận Một cửa được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

- Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận Một cửa họ, tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức và lực lượng được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- 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 xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

- Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

- Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê xã:

- Phụ trách quản lý trang thiết bị, hệ thống máy móc, hoạt động của phần mềm một cửa hiện đại dùng chung, hệ thống mạng của Bộ phận một cửa.

- Quản lý phần mềm biên lai, thu phí, lệ phí, thanh quyết toán theo đúng quy định của pháp luật, tổng hợp báo cáo theo yêu cầu.

- Thường trực đơn đốc thành viên Bộ phận Một cửa về lịch làm việc, thời gian làm việc, thái độ cư xử, quá trình giải quyết TTHC theo quy định.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Trưởng bộ phận Một cửa giao.

3. Bộ phận được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết TTHC đối với các cá nhân, tổ chức có nhu cầu.

- Nghiêm túc thực hiện theo Quyết định thành lập Bộ phận Một cửa xã.

- Bố trí đúng người, đúng vị trí, đúng việc. Thường trực có mặt tại Bộ phận Một cửa theo lịch phân công. Đảm bảo, giữ gìn vệ sinh chung của Một cửa.

- Khi rời vị trí đột xuất, báo cáo Trưởng bộ phận và công chức Văn phòng
- Thống kê để kiểm soát và báo thành viên dự phòng thay vị trí, không để vị trí trống khi tiếp dân.

UBND xã lồng ghép các lĩnh vực chuyên môn thành 05 quầy tiếp nhận, bố trí số lượng các công chức phụ trách các quầy tiếp nhận cụ thể như sau:

- Lĩnh vực Văn hóa - Xã hội: 01 người, dự phòng 01 người.

- Lĩnh vực Địa chính - Nông nghiệp, XD&MT: 01 người.

- Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch: 01 người.
- Lĩnh vực Văn phòng - Thống kê: 01 người, dự phòng 01 người.
- Lĩnh vực Công an: 01 người, dự phòng 01 người.
- Lĩnh vực Quân sự: 01 người, dự phòng 01 người.

Điều 7. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức và lực lượng được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa xã

1. Tiêu chuẩn

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;
- Cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xã đã được bổ nhiệm, tuyển dụng công chức lĩnh vực được phân công, có chuyên môn, có kỹ năng tổng hợp, am hiểu nhiều lĩnh vực phụ trách;
- 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 sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;
- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;
- Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ hàng ngày;
- Thực hiện quy chế và các quy định của pháp luật khác có liên quan;

3. 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*);
- Được hưởng phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác theo tiêu chuẩn quy định.

4. Thời hạn làm việc

Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân điều hành, dựa theo tính chất công việc đảm bảo quy định của nhà nước.

Điều 8. Rà soát, cập nhật, bổ sung thủ tục hành chính và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các bộ phận chuyên môn của UBND xã chủ động rà soát, cập nhật niêm yết công khai thủ tục hành chính lĩnh vực phụ trách tại Bộ phận một cửa.
2. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã, Trưởng đoàn kiểm tra đột xuất (Nếu có) về việc chậm trễ niêm yết công khai TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách. Công chức Văn phòng - Thống kê xã có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các bộ phận, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả thực hiện.

Điều 9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Bộ phận Một cửa xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định.

Trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến hoạt động, điều hành tại Bộ phận một cửa xã, thông báo cho các cơ quan liên quan biết, đồng thời, báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả xử lý theo quy định.

2. Các bộ phận chuyên môn có thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận một cửa xã có trách nhiệm giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền; xử lý những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ, tài liệu ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của nhà nước phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND hoặc bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm trong việc sai sót, bị mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả hồ sơ

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 chậm trả kết quả thực hiện theo các quy định tại Điều 21 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Trường hợp hồ sơ bị mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ, chậm trả hồ sơ... mà không có lý do chính đáng, Bộ phận một cửa xã cập nhật và công khai để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời, báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền quản lý trực tiếp chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm và xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Đối với trường hợp trả kết quả quá hạn do lỗi thuộc về cán bộ, công chức, người có thẩm quyền, thì cán bộ, công chức, người có thẩm quyền phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, nêu rõ lý do trả quá hạn và thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả. Việc gia hạn trả kết quả giải quyết chỉ được thực hiện một lần.

3. Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, nếu chưa có kết quả thì công chức, Bộ phận một cửa xã thông báo cho tổ chức, cá nhân biết qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

Điều 11. Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa xã

1. Bộ phận một cửa xã tiếp nhận và trả kết quả giải quyết vào tất cả các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, có thể làm ngày thứ 7 khi được tăng cường (*trừ trùng vào các ngày nghỉ theo quy định*).

2. Thời gian làm việc:

a) Thời gian làm việc mùa hè

- Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Buổi chiều từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông

- Buổi sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút.

c) Đầu và cuối mỗi buổi làm việc (*theo thời gian làm việc quy định chung của xã*), Bộ phận Một cửa xã dành thời gian 30 phút để xử lý nghiệp vụ và bàn giao hồ sơ.

3. Công chức và lực lượng ngành dọc được phân công làm việc tại Bộ phận một cửa xã thực hiện đúng thời gian làm việc tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc được đưa vào đánh giá, nhận xét công chức.

Điều 12. Mỗi quan hệ công tác

1. Bộ phận Một cửa xã chịu sự quản lý chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã, sự hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa xã.

2. Trưởng Bộ phận Một cửa xã nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức và lực lượng ngành dọc trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xã;

3. Các công chức chuyên môn, các ngành, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định.

Chương III TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Phạm vi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa xã

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp trên được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

Điều 15. Niêm yết công khai, hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ

1. Cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:

a) Hồ sơ, giấy tờ tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

b) Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

c) Mức và cách thức nộp các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính 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, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 lưu tại Bộ phận Một cửa.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 15. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

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

- a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa xã;
- b) 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;
- c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công.

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 16 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xã phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, bộ phận tiếp nhận tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

b) Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công, bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa xã phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, bộ phận 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 của Cổng Dịch vụ công;

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, tại Bộ phận Một cửa xã tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

c) Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, bộ phận tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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 bộ phận tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

đ) Trường hợp bộ phận tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa xã được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Khoản 5 Phụ lục này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 17. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

a) 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.

b) 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.

c) Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, bộ phận tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa xã 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 điểm b, điểm c Khoản 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 18. Giải quyết thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức và lực lượng ngành dọc xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, bộ phận 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 thủ tục hành chính.

c) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

- Bộ phận 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;

- 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 Bộ phận Một cửa.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính 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 để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa xã. 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.

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

- Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa xã 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;

- 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 người đứng đầu Bộ phận Một cửa xã đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

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

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xã 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 Bộ phận Một cửa xã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì 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 thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa xã 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;

- Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa xã 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 Bộ phận Một cửa xã 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.

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

- Bộ phận Một cửa xã chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa xã của cơ quan có thẩm quyền để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các điểm a, b, c, d, đ Khoản này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa xã 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.

i) Các hồ sơ quy định tại các điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa xã. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

k) 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 thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa xã và gửi 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 theo mẫu 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, Bộ phận Một cửa xã 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 19. Chuyển và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi 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 thủ tục hành chính.

b) 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.

c) Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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.

d) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa xã 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.

đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Phương thức nộp phí, lệ phí

a) Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

- Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền;
- Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền, trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến;
- Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

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

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

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Áp dụng pháp luật

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa xã được thực hiện theo Quy chế này.

2. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận một cửa xã chuyển đến, bố trí bộ phận tiếp nhận và tham mưu giải quyết ngay, không phải làm thủ tục đăng ký vào sổ văn thư tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ.

Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật

1. Kết quả đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã là cơ sở để xem xét đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Công chức và lực lượng được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa xã nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 24. Điều khoản thi hành

1. Lãnh đạo UBND, Bộ phận một cửa xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê xã hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (Để báo cáo);
- Văn phòng HĐND - UBND huyện;
- Thường vụ Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND; các Ủy viên UBND;
- Bộ phận Một cửa và các ngành, cá nhân có liên quan;
- Lưu: Vp.

CHỦ TỊCH

Tấn Văn Duẩn