

Số: /QĐ-UBND

Tam Quan Bắc, ngày tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Tam Quan Bắc

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 23/11/2018 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Văn phòng-Thống kê phường.

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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn phường Tam Quan Bắc.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 02/2020/QĐ-UBND ngày 30/7/2020 của Ủy ban nhân dân phường Tam Quan Bắc về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Công chức Văn phòng-Thống kê, các ngành có liên quan và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thị xã (b/c);
- TT Đảng uỷ;
- TT HĐND;
- CT và các PCT UBND;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phạm Tiến Dũng

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND phường
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2023/QĐ-UBND
ngày /10/2023 của UBND phường)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính cho các tổ chức và cá nhân trên địa bàn phường Tam Quan Bắc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ), các công chức và đơn vị liên quan tại UBND phường có trách nhiệm phối hợp thực hiện Quy chế này.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên các lĩnh vực được triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trực tiếp liên hệ nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdingh.gov.vn>) hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>).

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Lấy sự phục vụ và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để làm tiêu chuẩn đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

2. Quản lý tập trung, thống nhất về quy trình, phương thức tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, thuận tiện.

4. Phối hợp kịp thời trong việc luân chuyển, giải quyết hồ sơ liên thông, có ý kiến trao đổi khi nhận được yêu cầu phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về hoạt động, việc thực thi công vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính; chịu sự kiểm soát trực tiếp về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính của Văn phòng UBND phường.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa phường không được thực hiện các hành vi sau đây:

a. Các hành vi không được làm tại khoản 1, Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b. Cố tình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật.

c. Trả hồ sơ, dừng giải quyết hồ sơ không đủ điều kiện hoặc trả kết quả giải quyết nhưng không thông qua bộ phận một cửa đối với thủ tục hành chính đã được đưa vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

d. Yêu cầu chủ hồ sơ, người nộp hồ sơ thực hiện chuyển hồ sơ, mang hồ sơ đến các cơ quan (Công an, Y tế) hoặc người có thẩm quyền liên quan thực hiện việc xác minh, lấy ý kiến thay cho cơ quan nhà nước mà theo quy định trách nhiệm thuộc về cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của phường.

đ. Ép buộc, gây tác động đến tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính từ bỏ quyền thực hiện thủ tục hành chính.

2. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a. Các quy định không được làm tại khoản 2, Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và quy định pháp luật liên quan.

b. Cố tình kê khai, cung cấp thông tin hồ sơ không trung thực, sử dụng giấy tờ giả mạo để lừa dối cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c. Thực hiện trái pháp luật trong việc nhận ủy quyền, đại diện làm hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận kết quả cho người khác tại Bộ phận Một cửa.

Điều 5. Tổ chức bộ phận một cửa

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phường do Ủy ban nhân dân phường quyết định thành lập.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm của người đứng đầu, người làm việc tại Bộ phận Một cửa; tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; việc bố trí phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 6. Về thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa làm việc trong giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật), cụ thể như sau:

1.1. Thời gian làm việc

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ

1.2. Thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 45 phút

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu trên, thì cán bộ, công chức thực hiện việc sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc; rà soát cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

2. Việc chấp hành thời gian làm việc được theo dõi và đưa vào tiêu chí đánh giá, nhận xét, xếp loại cán bộ, công chức hàng năm.

Chương II

TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ PHƯỜNG

Điều 7. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa

Hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa của phường.

Điều 8. Công khai, hướng dẫn thực hiện hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa

1. Công khai đầy đủ, kịp thời các thủ tục và quy trình giải quyết và từng thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử của phường.

2. Trách nhiệm hướng dẫn của cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa:

a. Hướng dẫn tra cứu, tìm hiểu các thông tin về thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa.

b. Cung cấp thông tin, tư vấn đầy đủ về nội dung thực hiện theo đúng quy định pháp luật về thủ tục hành chính, quyết định công khai thủ tục hành chính và nội dung được công khai tại Bộ phận Một cửa.

c. Hướng dẫn việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, việc điền mẫu đơn, mẫu tờ khai.

3. Việc hướng dẫn cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua các hình thức sau:

a. Trực tiếp bằng văn bản.

b. Tư vấn qua số điện thoại đã công bố, công khai.

c. Bằng các hồ sơ mẫu đặt tại Bộ phận Một cửa.

4. Việc hướng dẫn bằng văn bản phải được lưu tại Bộ phận Một cửa, người hướng dẫn phải chịu trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, thống nhất một lần để tổ chức, cá nhân thực hiện; trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng nội dung hướng dẫn.

Điều 9. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

3. Nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdingh.gov.vn>) hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>) theo các quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức quy định tại khoản 1, 2 Điều 9 Quy chế này, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Đối với một số hồ sơ chuyên ngành do tính chất đặc thù, có khối lượng thành phần hồ sơ lớn, không đảm bảo cho việc quét (scan) hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử, thì công chức, viên chức tiến hành nhập thông tin hồ sơ vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và chuyển hồ sơ giấy theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu quy định cho tổ chức, cá nhân;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu quy định;

c) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do trong Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo mẫu quy định;

d) Đối với các trường hợp hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích phải được công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho nhân viên bưu chính ngay sau khi hoàn tất thủ tục giao hồ sơ theo quy định tại Điều 7 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Quy trình kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ được nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy chế này thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 4 Điều 9 Quyết định số 27/2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Bình Định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử (công vụ) đến hộp thư điện tử của tổ chức, cá nhân hoặc gửi tin nhắn SMS, tin nhắn qua Zalo (từ tài khoản Zalo “Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Định” do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh quản lý) theo thông tin chi tiết do tổ chức, cá nhân cung cấp khi nộp hồ sơ.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh cung cấp tự động một Mã số hồ sơ ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ này để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, qua mạng xã hội Zalo sử dụng trên thiết bị di động, thông qua điện thoại hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

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

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

2. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy cho Bộ phận chuyên môn của cơ quan có thẩm quyền 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.

Điều 12. Giải quyết thủ tục hành chính

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

2. 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, cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a. Cán bộ, 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 Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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. 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. Cơ quan, đơn vị 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 đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

b. Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa 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 cơ quan có thẩm quyền cùng cấp.

a. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa 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 chuyên 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 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 để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. 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.

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

4. 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 thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

Điều 14. Trách nhiệm 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 thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền 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 thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm

phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố 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.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và nghĩa vụ tài chính khác theo đúng quy định của pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính.

2. Tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cùng với thời điểm nộp hồ sơ nhưng sau đó có yêu cầu xin rút lại hồ sơ thì được xem xét hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp. Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm xác nhận việc hoàn trả lại phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân đã nộp.

3. Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (tại địa chỉ <https://dichvucong.binhdingh.gov.vn>) hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>) theo các quy định của pháp luật.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện đánh giá theo quy định tại các Điều: 27, 28, 29, 30, 31, 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 17. Khen thưởng, kỷ luật

1. Văn phòng UBND phường có trách nhiệm, theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất Chủ tịch UBND phường và cấp trên xem xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất, cho các cá nhân làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ chức thực hiện, gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc chậm trễ trong việc thực hiện quy chế thì tùy theo mức độ sai phạm, sẽ bị xem xét xử lý, kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng UBND phường, tham mưu, hướng dẫn thực hiện thống nhất các biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn phường theo quy định; theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện quy chế và tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND phường.

2. Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa phường căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ thực hiện tốt Quy chế này.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định bổ sung, thay thế cho phù hợp./.
