

Số: /QĐ-UBND

Phù Liễn, ngày 02 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của bộ phận “Một cửa” trên địa bàn phường Phù Liễn

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN

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 quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;

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 Nghị định 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 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.

Xét đề nghị của Văn phòng UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận “Một cửa” trên địa bàn phường Phù Liễn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 02 tháng 01 năm 2024.

Điều 3. Văn phòng UBND, Tài chính - kế toán phường, các ngành có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- UBND quận;
- Đảng ủy – HĐND phường;
- UBND, các ngành liên quan;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Quốc Kháng

Phù Liễn, ngày 02 tháng 01 năm 2024

QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND phường (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2.

1. Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ “Về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính” và Nghị định 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 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 và các Quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng công bố danh mục (TTHC) trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện ở 10 lĩnh vực cụ thể như sau:

- Lĩnh vực Tư pháp
- Lĩnh vực Tài nguyên & môi trường
- Lĩnh vực Văn hóa, thể thao & gia đình
- Lĩnh vực Giáo dục & đào tạo
- Lĩnh vực Nội vụ
- Lĩnh vực Giao thông vận tải
- Lĩnh vực Lao động thương binh & xã hội
- Lĩnh vực Nông nghiệp & phát triển nông thôn
- Lĩnh vực Thanh tra
- Lĩnh vực kế hoạch và đầu tư

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, công chức Văn phòng thống kê trực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân và chuyển cho bộ phận chuyên môn có liên quan để giải quyết theo quy định.

4. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn để tổ chức, cá nhân liên hệ

với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ thành phần theo quy định.

Điều 3. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường.

* Mùa hè:

- Buổi sáng: từ 7h00' đến 11h30'

- Buổi chiều: từ 13h30 đến 17h00'

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân:

+ Buổi sáng: từ 7h30' đến 11h00'.

+ Buổi chiều: từ 13h30 đến 16h30'

* Mùa đông:

- Buổi sáng: từ 7h30' đến 12h00'

- Buổi chiều: từ 13h30 đến 17h00'

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ hành chính của tổ chức, cá nhân:

+ Buổi sáng: từ 8h00' đến 11h30'.

+ Buổi chiều: từ 13h30 đến 16h30'

2. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định pháp luật (không kể ngày nghỉ, ngày lễ tết theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

Chương II TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 4. Tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường do Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) phường chỉ đạo, phụ trách và các công chức chuyên môn (Văn phòng –

thống kê; Tư pháp – hộ tịch; Văn hóa – xã hội; Địa chính – xây dựng – đô thị và môi trường).

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Nhiệm vụ:

a) 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 và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) 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.

c) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan cử cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa tham gia tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

d) 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.

e) Bố trí khu vực cung cấp thông tin TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ 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. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, 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 TTHC.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; 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 công chức chuyên môn tham gia xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức 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 TTHC.

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

1. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Phụ trách chung, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Trực tiếp chỉ đạo, điều hành và chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đề xuất thay công chức vi phạm kỷ luật lao động, 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.

- Phối hợp xem xét, xử lý hành vi vi phạm của công chức 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 công chức được biết.

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cho Trưởng bộ phận và cấp trên định kỳ và khi có yêu cầu.

- Công khai tại trụ sở và trên trang tin điện tử của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả họ, tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng bộ phận, Phó trưởng bộ phận; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- 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 tiếp nhận và trả kết quả.

- 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 TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Quản lý, đề xuất 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 tiếp nhận và trả kết quả theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Là đầu mối phối hợp với công chức, người lao động ở các bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND phường, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

2. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Thực hiện nhiệm vụ do Người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phân công.

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

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực 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. Tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của 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.

- Mặc trang phục lịch sử, đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ; Chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định.

- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và chuyển giao hồ sơ đúng quy trình, quy định.

- Phối hợp với các công chức, người lao động ở các bộ phận chuyên môn có liên quan để việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân

đảm bảo thời gian theo quy định. Nghiêm cấm gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân dưới mọi hình thức.

- Tiến hành việc lấy ý kiến khảo sát, đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Mọi quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các bộ phận chuyên môn

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với bộ phận thẩm định để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu công chức ở bộ phận thẩm định giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm so với thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của tổ chức, cá nhân để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu nhiều lần để chậm hơn so với thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

3. Đối với những hồ sơ mà bộ phận thẩm định trình lãnh đạo UBND phường sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND phường chậm ký dẫn tới trễ hẹn trả kết quả giải quyết TTHC thì lãnh đạo UBND phường phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân đồng thời chịu hình thức xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 8. Các công chức chuyên môn thuộc bộ phận thẩm định của UBND phường

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ theo quy định, có trách nhiệm xử lý, trình lãnh đạo UBND phường ký giải quyết với các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 9. Chế độ họp giao ban và chế độ thông tin báo cáo

1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo tuần với Trưởng bộ phận vào cuối giờ chiều ngày thứ 6 hàng tuần.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với các công chức, người lao động chuyên môn thuộc UBND phường để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND phường. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng bộ phận tổ chức họp đột xuất với các công chức

chuyên môn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC.

Chương III **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH** **GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Điều 10. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố Hải Phòng được giao tiếp nhận hồ sơ tại UBND phường.

2. Căn cứ vào các quyết định Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các TTHC không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết quy định tại Quy chế này, bao gồm các trường hợp:

- TTHC được thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật.
- TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá.

Điều 11. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn:
 - Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết TTHC.
 - Quy trình, thời hạn giải quyết TTHC.
 - Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
 - Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện TTHC 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 TTHC của UBND thành phố Hải Phòng và của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- SĐT hướng dẫn: 0225.3876.252

- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- 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 tiếp nhận và trả kết quả.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết TTHC 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 công chức tiếp nhận hồ sơ TTHC hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 12. Cách thức tổ chức, cá nhân 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 TTHC thông qua các cách sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quyết định của UBND thành phố Hải Phòng, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại trang: dịch vụ công

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

1. 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 12 Quy chế này, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả đồng thời 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 địa phương.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức 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 trang dichvucong.haiphong.gov.vn, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công 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, gửi tin nhắn tới người dân của trang dichvucong.haiphong.gov.vn.

- Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại khoản 2 Điều 13 Quy chế này.

c) Mỗi hồ sơ TTHC 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 trang dichvucong.haiphong.gov.vn.

d) Trường hợp TTHC 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, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày 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 cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

a) Sau khi nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến, công chức chuyên môn có trách nhiệm xem xét, thẩm định hồ sơ, trình lãnh đạo UBND phường phê duyệt kết quả TTHC.

b) Trường hợp TTHC không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo UBND phường quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết TTHC.

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

- 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;

- 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 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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 để theo dõi.

d) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, UBND phường 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 tiếp nhận và trả kết quả. 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.

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

- UBND phường 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 UBND phường thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

f) Trường hợp công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì 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, cá nhân.

g) Các hồ sơ quy định tại các điểm a, điểm b Khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, UBND phường 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 để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

h) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, UBND phường thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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).

3. Phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính

Căn cứ vào Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND phường, công chức chuyên môn trình hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền ký của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND phường để phê duyệt kết quả, sau đó chuyển về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để đóng dấu và trả cho công dân.

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

a) Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải đúng hoặc trước hạn, đồng thời yêu cầu tổ chức, cá nhân ký vào Sổ nghiệp vụ chuyên ngành, Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí (nếu có).

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 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 TTHC theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả tại nhà thì thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến thì thông qua trang dichvucong.haiphong.gov.vn.

d) Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết TTHC trước thời hạn quy định phải được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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. Lưu hồ sơ

a) Kết quả giải quyết TTHC 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.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lưu trữ Sổ ghi nhật ký thực hiện TTHC, các biểu mẫu báo cáo, Phiếu hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ, Phiếu chuyển giải quyết và trả kết quả và những hồ sơ được giải quyết trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu có).

c) Đối với hồ sơ giải quyết tại các bộ phận chuyên môn thì các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm vào sổ nhật ký giải quyết công việc, tình hình giải quyết hồ sơ, lưu trữ hồ sơ và tổng hợp báo cáo.

Điều 14. Phương thức nộp phí, lệ phí

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết TTHC đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây:

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của UBND phường

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho UBND phường trong trường hợp thực hiện TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của địa phương.

2. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết TTHC hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Chương IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 15. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình thực thi nhiệm vụ nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 16. Trong khi thi hành nhiệm vụ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức khác có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND phường, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành nội quy, quy định tại Quy chế này và quy định 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 cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các công chức chuyên môn khác thì thông báo ngay với Chủ tịch UBND phường hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý phù hợp.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các công chức chuyên môn thuộc UBND phường có trách nhiệm tổ chức 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 Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo UBND phường để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.