

Số: 411 /QĐ-UBND

P. Thịnh Đán, ngày 15 tháng 05 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và
Trả kết quả thủ tục hành chính UBND phường Thịnh Đán

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THỊNH ĐÁN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc 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 của Chính phủ 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 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;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính tại UBND phường Thịnh Đán.

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

Điều 3. Văn phòng HĐND và UBND phường, các ngành đoàn thể, các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn có liên quan, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính UBND phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Thái Nguyên;
- Phòng Nội vụ TPTN;
- Văn phòng HĐND&UBND TPTN;
- TT ĐU, TT HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Nam

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG THỊNH ĐÁN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

Thịnh Đán, ngày 15 tháng 5 năm 2022



**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và Trả kết quả thủ tục hành chính tại UBND phường Thịnh Đán**
(Kèm theo Quyết định số 411/QĐ-UBND ngày 15/5/2022 của UBND P. Thịnh Đán)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND phường Thịnh Đán (Gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.
4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
6. Cán bộ, công chức các cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước Quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

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 tại UBND phường không được thực hiện những hành vi sau đây:

1.1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

1.2. 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;

1.3. 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;

1.4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

1.5. Trì hoãn 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;

1.6. 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;

1.7. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;

1.8. 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:

2.1. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

2.2. Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

2.3. Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

2.4. 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 quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

2.5. 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;

2.5. 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;

2.6. 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:

3.1. Cản trở quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

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

3.3. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI UBND PHƯỜNG THỊNH ĐÁN

Điều 4. Tổ chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa) do Chủ tịch UBND phường Quyết định thành lập, hoạt động theo quy định của pháp luật và chịu sự quản lý trực tiếp Chủ tịch UBND phường.

2. Công chức UBND phường làm việc tại Bộ phận Một cửa thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức được Chủ tịch UBND phường quyết định điều động, phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa, chịu sự quản lý trực tiếp của Chủ tịch UBND phường. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch UBND phường phân công.

Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính

1. Nhiệm vụ

1.1. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản Danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Quy chế này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

1.2. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, số hóa 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;"

1.3. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, bộ phận chuyên môn 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 cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

1.4. Tham gia đầy đủ các nội dung tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ 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;

1.5. 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;

1.6. Hướng dẫn các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), 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;

1.7. Thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số theo kế hoạch số đã đề ra.

1.8. Tiếp nhận, số hóa, 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;”.

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

2. Quyền hạn:

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

2.2. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định, thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; đề nghị 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 các bộ phận chuyên môn trực tại Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

2.3. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho 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;

2.4. Quản lý, đề xuất UBND phường 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 Hệ thống này;

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

Điều 6. Trách nhiệm của UBND phường trong quản lý, điều hành Bộ

phận Một cửa

1. Chủ tịch UBND phường phụ trách, trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa UBND phường. Phân công cán bộ, công chức vào sổ theo dõi, cập nhật dữ liệu vào phần mềm giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “Một cửa” các hồ sơ đã được ký xác nhận do Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính chuyển đến của tổ chức và công dân, ký xác nhận với cán bộ, công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ hành chính. Ký các văn bản đôn đốc, đề nghị hoặc yêu cầu các cơ quan, đơn vị chức năng, các cá nhân có liên quan để giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; xử lý vi phạm đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định. Theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa 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.

2. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, lãnh đạo UBND phường làm việc với các bộ phận chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

3. 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 làm việc tại Bộ phận Một cửa. Phân công, thay thế cán bộ, 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.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, 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.

5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị chức năng xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức được biết.

6. Chủ động điều động, phân công tăng, giảm cán bộ, công chức 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 cán bộ, công chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

7. Công khai tại Trụ sở và cổng thông tin điện tử phường họ, tên, chức danh, số điện thoại của lãnh đạo UBND phường; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, trực tại Bộ phận Một cửa.

8. 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.

9. 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 Bộ phận Một cửa.

10. 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; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 7. Trách nhiệm của các bộ phận chuyên môn liên quan trực tại bộ phận Một cửa

1. Giải quyết hồ sơ hành chính đảm bảo đúng thời gian hẹn và quy trình giải quyết thủ tục hành chính do UBND tỉnh, UBND thành phố ban hành. Nếu hồ sơ không giải quyết được, hoặc bổ sung cần phải xem xét lại thì bộ phận chuyên môn phải có văn bản (do lãnh đạo UBND phường ký, đóng dấu) để trả lời tổ chức và công dân theo đúng thời gian quy trình đã quy định.

Trường hợp trong khi giải quyết hồ sơ của công dân và tổ chức liên quan đến nhiều bộ phận chuyên môn thì bộ phận chuyên môn nào chịu trách nhiệm chính phải trực tiếp liên hệ với các bộ phận chuyên môn khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết.

2. Các bộ phận chuyên môn không được trực tiếp nhận và trả các hồ sơ thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế “Một cửa” của tổ chức, công dân tại phòng làm việc. Hồ sơ khi tiếp nhận phải có phiếu tiếp nhận và chữ ký xác nhận của Bộ phận chuyên môn thì mới được coi là hồ sơ hợp lệ.

3. Chủ trì, phối hợp, tham mưu về chuyên môn, nghiệp vụ trong lĩnh vực được phân công trực tại Bộ phận Một cửa.

4. Báo cáo lãnh đạo UBND phường nguyên nhân, lý do những hồ sơ không giải quyết đúng quy trình đã quy định, đề xuất biện pháp giải quyết.

Điều 8. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn

1.1. Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

1.2. Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

1.3. 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

2.1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

2.2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

2.3. 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;

2.4. 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;

2.5. Thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số theo kế hoạch đã đề ra.

2.6. Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

2.7. Thực hiện các nhiệm vụ Cải cách hành chính theo Kế hoạch đã đề ra.

2.8. 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 tại địa phương;

2.9. Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

2.10. Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

3.1. Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

3.2. Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày Lễ, Tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

3.3. Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

Điều 9. Thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa

- Mùa Hè:

Buổi sáng Từ 7h00' đến 11h30'; Buổi chiều Từ 13h30' đến 17h00'

- Mùa đông:

Buổi sáng 07h30' đến 11h30'; Buổi chiều 13h00' đến 17h00'

Điều 10. Chế độ hội họp, thông tin báo cáo

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính thực hiện chế độ thông tin báo cáo tuần (*Vào thời gian cuối giờ làm việc mỗi buổi chiều thứ 6 hàng tuần*), tháng (*Vào ngày 15 hàng tháng*), quý, năm với Lãnh đạo UBND phường về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chịu hoàn toàn trách nhiệm trước Lãnh đạo UBND phường về nội dung báo cáo theo lĩnh vực được phân công;

2. Định kỳ hàng tháng lãnh đạo UBND phường họp Bộ phận Một cửa 01 lần để đánh giá kết quả hoạt động, định kỳ 06 tháng một lần họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét;

3. Trường hợp cần thiết Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đề xuất với Lãnh đạo UBND phường tổ chức họp cùng các bộ phận chuyên môn UBND phường, các Tổ trưởng tổ dân phố để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình phối hợp, tuyên truyền và thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa.

Chương III

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

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính UBND phường Thịnh Đán tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố được giao tiếp nhận hồ sơ tại UBND phường.

Điều 12. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức trực tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn:

1.1. Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

1.2. Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

1.3. Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

1.3. 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.

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

2.1. Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

2.2. Hướng dẫn Bằng văn bản theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP;

2.3. 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 13. 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 thủ tục hành chính thông qua các cách sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của UBND tỉnh Thái Nguyên, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

3. Nộp hồ sơ trực tuyến;

Điều 14. Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Điều 17, Điều 18, Điều 19 và Điều 20 của Nghị định 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, cán bộ, công chức thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua sổ định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc sổ hộ chiếu (hoặc sổ giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo sổ định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành

chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ liệu điện tử, cán bộ một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Đối với các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử còn lại, theo yêu cầu quản lý, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (đối với trường hợp cơ quan này thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại khoản 5 Điều 2 Nghị định này) quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định việc tổ chức thực hiện số hóa đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

2. Giải quyết thủ tục hành chính

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị.

Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ

quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định này, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.”

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 trực tiếp nộp tại bộ phận Một cửa của UBND phường;

2. 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.

Chương IV

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 16. Khen thưởng

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

Điều 17. Kỷ luật

Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Văn phòng HĐND&UBND phường, Bộ phận “Một cửa” UBND phường chủ trì phối hợp với các bộ phận chuyên môn có liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 19. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì kịp thời báo cáo bằng văn bản về UBND phường (qua Văn phòng HĐND&UBND phường) để tổng hợp trình UBND phường xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.