

Số: 117/ QĐ-UBND

Hoàng Cát, ngày 24 tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả
với các cơ quan chuyên môn trong việc giải quyết thủ tục hành chính
cho tổ chức, cá nhân**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀNG CÁT

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 quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 Quyết định số 115/QĐ-UBND ngày 05/8/2020 của UBND xã về việc thành lập bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Hoàng Cát ;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng- Thống kê xã ;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp hoạt động giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (Gọi tắt là Bộ phận một cửa) xã Hoàng Cát với các cơ quan chuyên môn trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

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

Điều 3. Công chức Văn phòng – Thống kê UBND xã, các cơ quan chuyên môn, các ban ngành đoàn thể có liên quan, và Bộ phận một cửa xã Hoàng Cát chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT ĐU-HĐND - UBND xã (B/c);
- Như điều 3 (T/h);
- Lưu HS tại bộ phận 1 cửa;

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn An

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 116/QĐ-UBND ngày 05/8/2020 của UBND xã
Hoàng Cát)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc phối hợp giữa Bộ phận một cửa xã Hoàng Cát với các cơ quan nhà nước liên quan trên địa bàn xã và tổ chức, cá nhân trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa xã Hoàng Cát .

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với Bộ phận một cửa; bộ phận chuyên môn xã; một số cơ quan của huyện được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã và UBND xã có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.
2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bộ phận một cửa là nơi làm đầu mối tập trung để phối hợp với các cơ quan nhà nước bố trí cán bộ, công chức đến thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết trực tiếp thủ tục hành chính ngay tại Bộ phận một cửa.
2. Tập trung, thống nhất trong việc tiếp nhận 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. Các cơ quan không được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngoài Bộ phận một cửa đối với các thủ tục hành chính đã được đưa vào thực hiện tại Bộ phận một cửa (trừ trường hợp đặc thù được Chủ tịch UBND xã cho phép bằng văn bản).
3. Đề cao tính chủ động, trách nhiệm trong phối hợp với Bộ phận một cửa để giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch, nhanh chóng, thuận tiện; bảo đảm thực hiện trách nhiệm giải trình của từng cơ quan, đơn vị, của từng công chức, viên chức có liên quan đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.
4. Quá trình phối hợp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa được theo dõi, giám sát, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá để báo cáo cơ quan, người có thẩm quyền theo dõi, chỉ đạo.
5. Đảm bảo sự tham gia của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và người dân trong việc giám sát, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 4. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa

1. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa bao gồm thủ tục hành chính của các phòng ban, lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, của các cơ quan chuyên môn và cơ quan thuộc UBND xã; một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp trên được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn xã; thủ tục hành chính liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng ban chuyên môn cấp huyện được Chủ tịch UBND huyện phê duyệt đưa vào thực hiện tại Bộ phận một cửa.

2. Chủ tịch UBND xã quyết định đưa các thủ tục hành chính, kể cả một số dịch vụ công khác vào giải quyết tại Bộ phận một cửa trên cơ sở căn cứ tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 5. Chế độ làm việc tại Bộ phận một cửa

1. Bộ phận một cửa quản lý, điều hành công việc hàng ngày theo chế độ thủ trưởng và có trách nhiệm điều phối công việc, theo dõi, quản lý toàn bộ hoạt động thực thi công vụ, nhiệm vụ của công chức được các cơ quan cử đến làm việc.

2. Công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế làm việc và quy định pháp luật liên quan; thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 6 Quy chế này. Trường hợp đi công tác, được cử đi đào tạo, bồi dưỡng hoặc có lý do vắng, phải báo cáo với phó ban phụ trách Bộ phận một cửa và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 02 ngày làm việc để cơ quan chủ quản cử người thay thế (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước).

3. Công chức, người lao động của Bộ phận một cửa và công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa, ngoài được hưởng tiền lương theo ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp (nếu có) theo đúng quy định của Nhà nước còn được hưởng chế độ hỗ trợ thêm theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Thời gian làm việc

1. Bộ phận một cửa thực hiện thời gian làm việc theo quy định pháp luật, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định pháp luật);

Mùa hè: buổi sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

Mùa đông: buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút, buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

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 30 phút đến 11 giờ 30.

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

Ngoài thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nêu tại Khoản 2 này, công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện sắp xếp, phân loại, xử lý, nhập liệu hồ sơ thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý công việc và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao.

3. Công chức được cử đến làm việc và công chức, người lao động của Bộ phận một cửa có trách nhiệm thực hiện đúng thời gian làm việc tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này. Việc chấp hành thời gian làm việc tại Bộ phận một cửa được đưa vào đánh giá, nhận xét hàng năm và thông báo cụ thể cho cơ quan chủ quản biết.

Chương II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG GIỮA BỘ PHẬN MỘT CỬA VỚI CÁC CƠ QUAN VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 7. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có quyền lựa chọn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau đây:

- a) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tiếp tại Bộ phận một cửa.
- b) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thông qua dịch vụ bưu chính đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ bưu chính.
- c) Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết trực tuyến đối với những thủ tục áp dụng cách thức thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa được hướng dẫn, tư vấn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả giải quyết theo quy định pháp luật.

3. Được quyền từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về những bất cập, bất hợp lý của thủ tục hành chính, các hành vi vi phạm của cơ quan, người có thẩm quyền, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Giấy chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác có dán ảnh) hoặc có giấy ủy quyền đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

6. Phải có thái độ ứng xử lịch sự, không gây mất trật tự, giữ gìn vệ sinh chung, không được cản trở hoạt động của Bộ phận một cửa; không gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của người khác; không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

7. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

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

Điều 8. Trách nhiệm các cơ quan liên quan trong phối hợp giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm chủ động phối hợp giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thời gian quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Bộ phận một cửa về nguyên nhân việc giải quyết quá hạn, nguyên nhân từ chối không giải quyết thủ tục hành chính được Bộ phận một cửa tiếp nhận, chuyển đến.

2. Các cơ quan chủ động rà soát, thống kê, cập nhật trình Chủ tịch UBND xã công bố danh mục, công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan mình (trừ cơ quan ngành dọc), làm cơ sở cho Bộ phận một cửa điều chỉnh, bổ sung kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận một cửa để thực hiện theo đúng quy định hiện hành. Đồng thời, thực hiện một số công việc sau:

a) Phối hợp với Bộ phận một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính được đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận một cửa, đảm bảo chi tiết, rõ ràng về thời gian giải quyết, các bước thực hiện và trách nhiệm từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện trong quy trình (lưu đồ thực hiện thủ tục hành chính).

b) Trong mỗi ngày làm việc, phải thường xuyên thực hiện kiểm tra, cập nhật tiến độ giải quyết từng hồ sơ cụ thể ít nhất một (01) lần vào cuối buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều trên phần mềm quản lý để theo dõi, tổ chức thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan mình.

c) Phân công công chức trực hàng ngày tại cơ quan để tiếp nhận, giao văn bản, hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thông báo cụ thể cho Bộ phận một cửa biết để liên hệ. Trường hợp công chức, viên chức đó vắng, phải phân công người khác thay và phải thông báo cho Bộ phận một cửa vào đầu giờ của ngày làm việc hoặc đầu giờ buổi làm việc.

d) Các hồ sơ, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa khi chuyển đến, phải được chuyển ngay cho bộ phận chuyên môn để thẩm định, thẩm tra, trình ký hoặc chuyển đến lãnh đạo cơ quan ký (đối với các thủ tục đã được công chức, viên chức của sở, ban, ngành thẩm định ngay tại Bộ phận một cửa). Các hồ sơ, thủ tục này được quản lý thông qua phần mềm liên thông từ Bộ phận một cửa về cơ quan, địa phương nên không phải đăng ký vào sổ văn bản đến tại cơ quan, đơn vị để rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ; trừ trường hợp cơ quan chưa có phần mềm quản lý thì mới thực hiện vào sổ để theo dõi.

đ) Đối với các thủ tục hành chính liên thông, việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan được thực hiện ngay tại Bộ phận một cửa (nếu đủ điều kiện). Việc tiếp nhận hồ sơ luân chuyển do công chức tại Bộ phận một cửa của các cơ quan liên quan đến thủ tục hành chính đó thực hiện; trường hợp thủ tục hành chính liên thông có liên quan đến địa phương (UBND cấp huyện và UBND cấp Tỉnh), cơ quan chủ trì giải quyết phải chủ động trong việc chuyển hồ sơ về địa phương để đảm bảo tiến độ thực hiện.

Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; quét và lưu trữ hồ sơ điện tử, sau đó cập nhật vào phần mềm quản lý của Bộ phận một cửa.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định thì phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần cho tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (kể cả đối với trường hợp gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến).

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu phiếu từ chối giải quyết hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập phiếu tiếp nhận và trả kết quả gửi cho tổ chức, cá nhân.

d) Trường hợp hồ sơ đã tiếp nhận chuyển về cơ quan nhưng qua thẩm định, xem xét giải quyết phát hiện chưa đủ điều kiện, thiếu hồ sơ cần bổ sung hoặc không giải quyết được, phải trả hồ sơ thì thủ trưởng cơ quan đó phải trả lời bằng văn bản gửi tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính biết trong thời hạn pháp luật chuyên ngành cho phép và phải được Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Bộ phận một cửa đồng ý.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ theo quy định và ghi trong Phiếu tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ tra cứu tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ sau khi nộp hồ sơ, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận không phải lập Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân, đồng thời thực hiện cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ yêu cầu phải có phiếu tiếp nhận và trả kết quả thì công chức, viên chức phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 10. Chuyển hồ sơ cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức tiếp nhận có trách nhiệm chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua phần mềm quản lý và chuyển hồ sơ giấy ngay trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

2. Đối với trường hợp được giao tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết huyện, tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính cùng với phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

Điều 11. 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 bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền phải trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết 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 chuyển 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 phiếu tiếp nhận và trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, trực tuyến thì thực hiện theo quy định hiện hành.

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 tin cho tổ chức, cá nhân biết.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại phần mềm quản lý của Bộ phận một cửa để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Trách nhiệm trong việc để mất, thất lạc hồ sơ hoặc bị hư hỏng và chậm trả kết quả

1. 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 phải có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh trong việc chuẩn bị lại hồ sơ, giấy tờ.

2. Trường hợp chậm trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo thời hạn quy định, gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải có trách nhiệm xin lỗi, bồi thường theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính để quá thời hạn quy định hoặc chậm trả so với thời gian hẹn trả kết quả thì phải thông báo lý do, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản hoặc tin nhắn, thư điện tử. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

4. Đối với trường hợp giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định hoặc chậm so với thời gian hẹn trả kết quả mà không có lý do, Bộ phận một cửa cập nhật và thông báo công khai đề các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo làm rõ, xác định trách nhiệm, xử lý nghiêm theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Trưởng bộ phận một cửa trong phối hợp hoạt động

1. Ký văn bản đơn đốc các cơ quan, đơn vị chức năng có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết thực hiện đúng Quy chế này và quy định liên quan;.

2. Định kỳ hoặc đột xuất, làm việc với các cơ quan có thủ tục hành chính được tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận một cửa để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.

3. Tổ chức tiếp công dân để lắng nghe kiến nghị, phản hồi của công dân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp với cơ quan cử công chức, viên chức xem xét, xử lý các trường hợp sai phạm của công chức, viên chức và công khai kết quả cho người phản ánh, khiếu nại, tố cáo được biết.

4. Đánh giá, nhận xét kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lề lối, thái độ làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa và thông báo cho cơ quan cử công chức, viên chức biết, làm cơ sở cho đánh giá, phân loại công chức, viên chức hàng năm. Chủ động đề xuất với cơ quan cử công chức, viên chức thay người trong trường hợp vi phạm quy chế làm việc hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ.

5. Lựa chọn, phối hợp với tổ chức ngân hàng thương mại để thực hiện việc thu hộ phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính cho các cơ quan nhà nước, đảm bảo tập trung một đầu mối tại Bộ phận một cửa; lựa chọn, phối hợp với doanh nghiệp bưu chính đủ điều kiện để thực hiện nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết, chuyển phát hồ sơ thủ tục hành chính.

Chương III **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Bộ phận một cửa thường xuyên theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất UBND xã xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, nếu tập thể, cá nhân của cơ quan, đơn vị 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 này thì tùy theo mức độ vi phạm, Giám đốc Bộ phận một cửa báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng UBND xã có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy chế này, báo cáo UBND xã và Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện.

2. Trưởng các phòng ban chuyên môn liên quan phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện phối hợp với Bộ phận một cửa trong hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính theo Quy chế này.

3. Ban văn hóa thông tin có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận một cửa trong việc đảm bảo hệ thống phần mềm quản lý, giải quyết thủ tục hành chính và thực thi nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa để đảm bảo yêu cầu công tác.

4. Ban tài chính xã phối hợp, hướng dẫn tổ chức thu phí, lệ phí, thuế theo nguyên tắc tập trung một đầu mối tại Bộ phận một cửa.

5. Trưởng bộ phận một cửa chịu trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này và báo cáo Chủ tịch UBND xã, Văn phòng UBND xã về tình hình, kết quả thực hiện.

Điều 16. Áp dụng pháp luật và thi hành

1. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận một cửa được thực hiện theo Quy chế này, không áp dụng chế độ tiếp nhận văn bản đến theo Điều 13, 14, 15 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

2. Trường hợp nội dung quy định tại Quy chế này khác với quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thì áp dụng theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

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, Trưởng Bộ phận một cửa có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đề xuất văn phòng UBND xã trình Chủ tịch UBND xã để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.