

Số: /QĐ-BPTN&TKQ

Bình Thành, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND xã Bình Thành

### BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ XÃ BÌNH THÀNH

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 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

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 về 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 về 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; Nghị định 107/2021/NĐ-CP, ngày 06/12/2021 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 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của 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;*

*Thực hiện Quyết định số 84/QĐ-UBND, ngày 24/4/2024 của UBND xã Bình Thành về việc phân công cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã Bình Thành;*

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

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã Bình Thành, huyện Định Hóa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định 02/QĐ-BPTN&TKQ ngày 02/01/2024 của Bộ phận TN&TKQ xã về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Bình Thành.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê xã, công chức Tài chính - Kế toán, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, các bộ phận chuyên môn, đoàn thể xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT HĐND-UBND xã;
- Các thành viên UBND xã;
- Lưu: VP.

**TRƯỞNG BỘ PHẬN**

**Ma Khánh Sơn**

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc UBND xã Bình Thành, huyện Định Hóa

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BPTN&TKQ ngày . /4/2024 của Bộ phận TN&TKQ xã)

## Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc hoạt động, chức năng, nhiệm vụ, chế độ, trách nhiệm, về quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Bình Thành (Bộ phận TN&TKQ).

### Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông UBND xã Bình Thành.

2. Các Bộ phận chuyên môn (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền) có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ.

### Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Thực hiện theo Điều 4, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, cụ thể:

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, viên 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 liên quan.

4. Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ và thời hạn giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

5. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức yêu cầu tại Bộ phận bằng các hình thức theo quy định. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

6. Cán bộ, công chức, viên chức 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.

#### **Điều 4. Giải thích từ ngữ và các từ viết tắt**

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (*Bộ phận TN&TKQ*) là nơi 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, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Thủ tục hành chính (*TTHC*) là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức. Thông qua TTHC người dân có thể dễ dàng thực hiện được quyền của mình.

5. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật.

6. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia và Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

7. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 5. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ**

1. Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC liên hệ, nộp hồ sơ giải quyết TTHC tại Bộ phận hoặc dịch vụ bưu chính công ích hoặc dịch vụ công trực tuyến.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ hoặc trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải thích thì công chức tại Bộ phận căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn trả kết quả (*đối với những công việc phải viết giấy hẹn*), giải quyết hồ sơ (*đối với những TTHC pháp luật quy định giải quyết trong ngày trả kết quả giải quyết hồ sơ*). Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ hoặc qua đường bưu điện.

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày làm việc, đồng thời gửi kèm văn bản thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

5. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ chưa có kết quả, công chức chuyên môn phải trình lãnh đạo UBND xã ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần trở lên thì phải giải trình trước Chủ tịch UBND xã và xem xét xử lý cán bộ theo quy định pháp luật.

6. Có trách nhiệm thông báo công khai lịch tiếp nhận và giải quyết TTHC trên các phương tiện thông tin đại chúng; công khai tại Bộ phận.

7. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thì phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

**Điều 6. Những hành vi bị nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

Thực hiện theo Điều 5, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2021 của Chính phủ, cụ thể:

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
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;
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;
4. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;
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;
6. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
7. 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;
8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;
9. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

**Điều 7. Chế độ làm việc**

1. Bộ phận TN&TKQ làm việc theo chế độ thủ trưởng, phát huy vai trò, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động, đặc biệt là người đứng đầu.

2. Công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan có thẩm quyền cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Trưởng Bộ phận TN&TKQ; đồng thời chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan mình về chuyên môn, nghiệp vụ.

3. Công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Điều 8 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng phải báo cáo với Trưởng Bộ phận TN&TKQ và Thủ trưởng cơ quan chủ quản trước 02 ngày làm việc (*trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước*) để cơ quan bố trí công chức dự phòng thay thế.

4. Việc họp, giao ban công việc của Bộ phận TN&TKQ được bố trí vào thời điểm phù hợp, không để ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính của các tổ chức, cá nhân.

5. Định kỳ hằng tháng hoặc khi có yêu cầu, Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm thống kê, báo cáo tình hình hoạt động của Bộ phận TN&TKQ và các vấn đề liên quan báo cáo Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng thống kê xã và gửi các bộ phận có thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ.

6. Hằng tháng, Bộ phận TN&TKQ họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ hằng quý họp kiểm điểm công tác của từng công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hằng năm.

7. Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Bộ phận TN&TKQ làm việc với các bộ phận có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ 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 của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận TN&TKQ. Ngoài ra xem xét, đánh giá trong công tác phối hợp giữa Bộ phận TN&TKQ với các cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện nhiệm vụ.

### **Điều 8. Thời gian làm việc**

1. Bộ phận TN&TKQ làm việc vào các ngày trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu (*trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định và một số thủ tục hành chính được lựa chọn làm việc ngày thứ Bảy hằng tuần theo Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ*), cụ thể như sau:

a) Thời gian làm việc mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Thời gian làm việc mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân thực hiện từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần: Buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày dùng để sắp xếp hồ sơ, bàn giao hoặc chuyển hồ sơ đến các cơ quan để giải quyết.

3. Trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của công việc, Trưởng Bộ phận TN&TKQ báo cáo với lãnh đạo UBND huyện, lãnh đạo Đảng ủy, thường trực HĐND xã điều chỉnh thời gian tiếp nhận và trả kết quả cho phù hợp đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

4. Thời gian bàn giao hồ sơ: Bộ phận TN&TKQ thực hiện chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hằng ngày.

## **Chương II**

### **BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 9. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận TN&TKQ**

##### **1. Cơ cấu tổ chức Bộ phận:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thành lập theo Quyết định số 01/QĐ-UB ngày 02/01/2024 của UBND xã Bình Thành. Cơ cấu tổ chức Bộ phận hiện tại gồm:

- + 01 đồng chí Chủ tịch UBND xã: Trưởng bộ phận phụ trách chung
- + 01 đồng chí Phó chủ tịch UBND xã: Phó bộ phận;
- + 02 Công chức Văn phòng - Thống kê;
- + 01 Công chức Tư pháp - Hộ tịch;
- + 02 Công chức Địa chính- Nông nghiệp - xây dựng và môi trường;
- + 01 Cán bộ Văn hóa - xã hội xã;
- + 01 Công chức Văn hóa - xã hội xã;
- + 01 Công chức Tài chính - kế toán xã;
- + 01 Trưởng công an xã;
- + 01 Chỉ huy trưởng BCH quân sự

##### **2. Nhiệm vụ**

a) 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 TN&TKQ; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và về cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b) Tạo tài khoản dịch vụ công quốc gia cho công dân (nếu chưa có); Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính;



giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định tại Bộ phận TN&TKQ.

c) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận TN&TKQ giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức, người lao động 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 tại Bộ phận TN&TKQ.

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan 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 về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận TN&TKQ và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế.

g) Tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 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.

### 3. Quyền hạn

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

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

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức, viên chức, người lao động do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận TN&TKQ về

việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan.

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

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

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

### **Điều 10. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận TN&TKQ, Chuyên viên Văn phòng tại Bộ phận TN&TKQ**

1. Trưởng Bộ phận TN&TKQ:

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

b) Ban hành nội quy quy định cụ thể về hoạt động của Bộ phận

c) Phối hợp với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích xây dựng quy chế phối hợp về việc luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính giữa Bộ phận TN&TKQ với các cơ quan có thẩm quyền liên quan.

d) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận TN&TKQ làm việc với các bộ phận chuyên môn có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận TN&TKQ 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 của các cơ quan chuyên môn tại Bộ phận TN&TKQ.

đ) Quản lý thời gian làm việc, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức, người lao động được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

e) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho công chức, viên chức, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Phó Bộ phận TN&TKQ

a) Là người giúp Trưởng Bộ phận TN&TKQ tham mưu chỉ đạo thực hiện công việc của Bộ phận TN&TKQ; chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận TN&TKQ về nhiệm vụ được phân công, phụ trách.

b) Thực hiện quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

c) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Trưởng Bộ phận TN&TKQ.

### **Điều 11. Trách nhiệm, quyền lợi, thời hạn làm việc của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận TN&TKQ**

#### 1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ Quy chế này, nội quy của Bộ phận TN&TKQ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Được cấp tài khoản (*account*) để truy cập Hệ thống phần mềm một cửa điện tử, được phân quyền để tạo tài khoản dịch vụ công quốc gia cho công dân; có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình, quét (*scan*) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật phần mềm ngưng hoạt động thì cập nhật thông tin tạm thời bằng các phương tiện khác (*ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tập tin văn bản, hoặc bằng hình thức phù hợp khác*) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào Hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

c) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; trực tiếp thực hiện việc niêm yết công khai thủ tục hành chính, đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng quy định tại Bộ phận TN&TKQ đối với lĩnh vực phụ trách; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) 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.

đ) 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; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thu phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định tại Bộ phận TN&TKQ.

e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

g) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công vụ trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

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

#### 2. Quyền lợi

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.
- b) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) .
- c) Được trang bị đồng phục theo quy định.

### **Chương III**

## **PHẠM VI TIẾP NHẬN, QUY TRÌNH VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 12. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ**

1. Bộ phận TN&TKQ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của, UBND tỉnh, Thủ tướng Chính phủ; những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành tiếp nhận tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định; được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công tỉnh và niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ.

### **Điều 13. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thực hiện việc hướng dẫn các nội dung sau:

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

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

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

d) Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật. Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công khai thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ.

b) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

- c) Bảng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- d) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.
- đ) Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; hoặc các thành phần hồ sơ trong hồ sơ thủ tục hành chính 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 14. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê bao dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

**Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại các Điều 17, 18, 19 và Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ.
2. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ được thực hiện theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Chính phủ.

**Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và 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 công chức, viên chức, người lao động; thì công chức, viên chức, người lao động, cơ quan 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

hur 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 bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định tại Điều 14 Quyết định số 45/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 17. Phương thức nộp phí, lệ phí**

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

a) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống phần mềm một cửa điện tử (*nếu có*).

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.

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

### **Điều 18. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

Bộ phận TN&TKQ thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và các quy định có liên quan.

## Chương IV

### QUYỀN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

#### **Điều 19. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử công chức, viên chức, người lao động đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ**

1. Cử công chức, viên chức, người lao động đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Phối hợp với Bộ phận TN&TKQ xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức, người lao động thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định (*mỗi ngày ít nhất 02 lần, 01 lần buổi sáng, 01 lần buổi chiều*).

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận TN&TKQ về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân (*nếu nguyên nhân giải quyết chậm thuộc trách nhiệm của đơn vị mình*) và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận TN&TKQ.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận TN&TKQ quản lý công chức, viên chức, người lao động được cử đến Bộ phận TN&TKQ làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, người lao động đảm bảo chuyên môn theo quy định.

9. Hằng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận TN&TKQ được thu tại Bộ phận TN&TKQ (*nếu có*).

10. Phối hợp với Trường Bộ phận TN&TKQ đánh giá, nhận xét công chức, người lao động về quá trình công tác tại Bộ phận TN&TKQ theo quy định.

**Điều 20. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ**

1. Quyền của tổ chức, cá nhân

a) Được công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận TN&TKQ hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, nhận Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định.

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong bộ thủ tục hành chính do Ủy ban nhân dân tỉnh đã công bố.

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính.

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo công chức, viên chức, người lao động khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

a) 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 thủ tục hành chính phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận TN&TKQ; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (*nếu có*) theo quy định.

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

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

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



c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính.

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

### **Điều 21. Môi quan hệ công tác giữa Bộ phận TN&TKQ với các cơ quan có thẩm quyền**

1. Môi quan hệ công tác giữa Bộ phận TN&TKQB với các cơ quan có thẩm quyền, thực hiện theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Bộ phận TN&TKQ nhưng có liên quan đến các cơ quan có thẩm quyền, thì Bộ phận TN&TKQ phải trao đổi ý kiến bằng hình thức phù hợp (có thể bằng văn bản, điện thoại, email).

2. Trưởng Bộ phận TN&TKQ giải quyết những vấn đề phát sinh. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng Bộ phận TN&TKQ báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp của Ban thường vụ Đảng ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về những vấn đề liên quan đến tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận TN&TKQ; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ

theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ.

3. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thông qua Bộ phận tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận TN&TKQ. Trường hợp công chức, viên chức, người lao động tại Bộ phận TN&TKQ không thể giải đáp, Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm liên hệ với đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền liên quan để cử người đến Bộ phận TN&TKQ thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân.

4. Bộ phận TN&TKQ bố trí công chức hỗ trợ kỹ thuật, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông duy trì Hệ thống phần mềm một cửa điện tử và bảo đảm tính thống nhất và khả năng tích hợp, trao đổi dữ liệu về thủ tục hành chính, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và cơ sở dữ liệu chuyên ngành để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính.

5. Bộ phận TN&TKQ phối hợp với các bộ phận trực thuộc Văn phòng HĐND&UBND huyện để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

## **Điều 22. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận TN&TKQ và Bưu điện xã**

### **1. Đối với Bưu điện xã Bình Thành**

a) Bố trí nhân viên Bưu điện, bưu tá thực hiện trả kết quả, thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo nhu cầu của Bộ phận TN&TKQ.

b) Chủ động bố trí nhân viên Bưu điện khác thay thế trong trường hợp nhân viên Bưu điện được cử đến Bộ phận TN&TKQ vắng mặt, nghỉ theo quy định.

c) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm của nhân viên Bưu điện; tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với nhân viên Bưu điện được giao nhiệm vụ và thông báo kết quả xử lý đến Bộ phận TN&TKQ, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

### **2. Đối với Bộ phận TN&TKQ**

Phối hợp với Bưu điện xã và các cơ quan có thẩm quyền liên quan tổ chức thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 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; tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

## **Chương V**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 23.** Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được Chủ tịch UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

**Điều 24.** Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 25.** Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật. 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, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thông báo ngay với Lãnh đạo UBND xã để có hình thức xử lý theo quy định.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 26. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí hoạt động của Bộ phận TN&TKQ do ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán hàng năm và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định pháp luật.

#### **Điều 27. Trách nhiệm thực hiện**

1. Công chức Văn phòng - Thống kê xã; Bộ phận TN&TKQ triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng thống kê xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.