

Số **2313**/QĐ-UBND

TP Hà Giang, ngày **21** tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế hoạt động và phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND- UBND thành phố Hà Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ GIANG

- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Căn cứ nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Căn cứ Quyết định 2733/QĐ-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2018 của UBND thành phố Hà Giang về thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố Hà Giang
- Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động và phối hợp trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố Hà Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 4142/QĐ-UBND, ngày 25/9/2015 về việc ban hành Quy chế hoạt động của Trung tâm giải quyết thủ tục thành phố Hà Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND thành phố, Thủ trưởng các phòng ban, cơ quan, đơn vị thành phố; các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND, UBND tỉnh;
- T.Tr Thành ủy;
- T.Tr HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
- Ban Tổ chức – Nội vụ thành phố;
- Văn phòng HĐND-UBND thành phố;
- Như điều 3 (T/hiện);
- Lưu VT.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



CHỦ TỊCH

Nguyễn Danh Hùng

QUY CHẾ

Hoạt động và phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND- UBND thành phố Hà Giang

*(Ban hành kèm theo Quyết định số **2313**/QĐ-UBND ngày **21** tháng **8** năm 2020)*

của UBND thành phố Hà Giang)

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc hoạt động và trách nhiệm phối hợp giữa bộ phận “Một cửa” thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố với các cơ quan, phòng ban đơn vị, thành phố trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND thành phố Hà Giang

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ phận Một cửa thành phố; các phòng ban, cơ quan, đơn vị thuộc UBND thành phố liên quan đến thủ tục hành chính giải quyết tại bộ phận Một cửa thành phố

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Giang.

3. Cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động và phối hợp

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của 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 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. 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.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG, TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP

Điều 4. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố, một số 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 thành phố theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại thành phố

Điều 5. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1.1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

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

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 thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

1.2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh;

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

1.3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính 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 Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính 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, cán bộ, công chức, viên 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 cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

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

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

2.1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh.

2.2. 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 hàng ngày.

3. Giải quyết thủ tục hành chính

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

3.2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

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

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

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

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

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;

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

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định, chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính 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 Một cửa. 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.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa 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 Một cửa 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. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

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

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

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

Điều 6. Mối quan hệ giữa Bộ phận Một cửa với các phòng ban, cơ quan, đơn vị thành phố trong giải quyết các thủ tục hành chính.

1. Đối với Bộ phận “Một cửa” thành phố.

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Nhận kết quả từ cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn, vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử, thu phí, lệ phí theo quy định và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

c) Hằng ngày theo dõi, giám sát quy trình, thời gian xử lý hồ sơ cho tổ chức, cá nhân của các cơ quan (phòng, ban); trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính; nhắc việc đối với những hồ sơ bị chậm tiến độ hoặc quá hạn giải quyết theo quy định.

e) Chủ động theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa; phối hợp với thủ trưởng các đơn vị kịp thời giải quyết các vướng mắc xảy ra, đặc biệt là hồ sơ thuộc trách nhiệm của nhiều đơn vị có liên quan.

f) Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành Nội quy, Quy chế làm việc kịp thời chấn chỉnh về tác phong, lễ lối, trách nhiệm, thái độ làm việc của cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa; chỉ đạo khắc phục ngay những sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân.

g) Trường hợp chưa có kết quả giải quyết đúng ngày hẹn, có trách nhiệm đôn đốc các phòng, ban cơ quan chuyên môn có văn bản xin lỗi công dân theo quy định thông báo thời gian trả kết quả lần sau cho tổ chức, cá nhân.

h) Hồ sơ do Bộ phận Một cửa tiếp nhận chuyển đến cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn kiểm tra không đúng số lượng, thành phần, nội dung hồ sơ theo quy định thì phòng chuyên môn trả lại Bộ phận Một cửa kèm theo thông báo để hướng dẫn tổ chức, cá

nhân cần bổ sung. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định.

d) Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý, đường dây nóng, phiếu khảo sát ý kiến và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

2. Các phòng ban, đơn vị thành phố có liên quan.

a) Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận Một cửa cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải phân công công chức xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

b) Phân công công chức làm đầu mối để bàn giao và nhận bàn giao, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa; cập nhật vào sổ theo dõi, cập nhật phần mềm quản lý

c) Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được các phòng, ban, cơ quan đơn vị tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ hoặc không đúng với quy định thủ tục hành chính thì phải trả lại cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong thời gian tối đa không quá 1/3 tổng thời gian thuộc phạm vi giải quyết kể từ khi tiếp nhận và phát hiện hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ.

d) Phân công công chức chuyên môn xem xét, giải quyết hồ sơ bảo đảm chất lượng, thời gian theo quy định. Nếu hồ sơ không giải quyết được hoặc phải xem xét lại thì đơn vị phải có văn bản gửi Bộ phận Một cửa trả lời tổ chức và công dân đảm bảo thời gian quy định.

e) Hồ sơ liên quan đến nhiều đơn vị thì Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các phòng chuyên môn khác để cùng giải quyết.

f) Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải có văn bản xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và chuyển cho Bộ phận Một cửa để thông báo đến tổ chức, công dân.

Điều 7. 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 cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì

tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

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 của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

Điều 8. Phối hợp trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Đối với Bộ phận Một cửa

a) Tổng hợp, trình Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt danh sách cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

b) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và 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 tiếp công dân của Bộ phận Một cửa đối với CCVC được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa hàng tháng, quý, năm gửi cơ quan chủ quản để đánh giá xếp loại CCVC.

c) Từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan có thẩm quyền cử người thay CCVC không chấp hành nội quy, quy chế của bộ phận Một cửa. Từ chối phục vụ CCVC của Cơ quan có thẩm quyền được cử đến làm việc tại Bộ Phận Một cửa không có trong danh sách phê duyệt của Chủ tịch UBND thành phố

d) Đảm bảo các điều kiện làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định; Trang bị đồng phục cho CCVC trực chính thức tại Bộ phận Một cửa (*Mùa xuân – hè: nam áo sơ mi trắng và quần âu màu đen, nữ là chân váy công sở hoặc quần âu màu đen và áo sơ mi trắng; Mùa Thu-Đông; nam là bộ quần áo vest màu đen hoặc màu xanh tím, nữ quần áo vest màu đen hoặc màu xanh tím*); Quản lý thời gian làm việc của CCVC tại Bộ phận Một cửa theo quy định của luật lao động.

2. Đối với các cơ quan đơn vị

a) Quan tâm đến chế độ, chính sách, quyền lợi đối với CCVC được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định.

b) Tiếp nhận kết quả nhận xét, đánh giá CCVC của Bộ phận Một cửa về quá trình công tác để xếp loại CCVC hàng năm theo quy định

c) Trường hợp CCVC có ý kiến của bộ phận Một cửa không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm nội quy, quy chế, vi phạm kỷ luật hoặc có mức độ hài lòng thấp thì các cơ quan đơn vị phải cử ngay CCVC khác thay thế.

CHƯƠNG III KHEN THƯỞNG KỶ LUẬT

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu cơ quan, phòng ban, đơn vị, và của cán bộ công chức.

2. Người đứng đầu cơ quan, phòng ban, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND thành phố được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ theo quy định, 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.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan, lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố phụ trách bộ phận Một cửa có trách nhiệm tổ chức thực hiện quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh, các phòng ban, đơn vị phản ánh bằng văn bản về Ủy ban nhân thành phố (qua Văn phòng HĐND-UBND thành phố) tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Danh Hùng