ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN XUÂN LỘC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1969 /QĐ-UBND	*Xuân Lộc, ngày 29 tháng 5 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện Xuân Lộc trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN XUÂN LỘC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ 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 về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một của liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1351/QĐ-UBND ngày 04/4/2019 của UBND huyện về kiện toàn nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện Xuân Lộc trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng Công an huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Giám đốc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Trưởng Chi cục Thuế huyện, Giám đốc Kho bạc Nhà nước huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Cát Tiên

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Đồng Nai;
- Văn phòng UBND tỉnh Đồng Nai;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT. UBND huyện;
- Chánh, các Phó Văn phòng;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, TH(Thanh, các khối).

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN XUÂN LỘC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa huyện Xuân Lộc trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1967/QĐ-UBND ngày 29/5/2019 của Chủ tịch UBND huyện)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa huyện Xuân Lộc *(gọi tắt là Bộ phận Một cửa)*.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận Một cửa huyện; công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn liên quan và các tổ chức, cá nhân có quan hệ làm việc với Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

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

Thực hiện đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4 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 và bảo đảm các yêu cầu sau:

Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có các quyền theo quy định tại Khoản 1 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Chương II
CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Cơ cấu tổ chức

1. Bộ phận Một cửa huyện đặt tại Văn phòng HĐND và UBND huyện chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND và UBND huyện

2. Bộ phận Một cửa huyện do 01 Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách; đồng thời, phân công 01 công chức để theo dõi đảm bảo hoạt động của Bộ phận, thường xuyên tổng hợp báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện để báo cáo Chủ tịch UBND huyện về tình hình hoạt động của Bộ phận Một cửa.

3. Các cơ quan chuyên môn cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quyết định của UBND huyện để thực hiện nhiệm vụ của "Bộ phận Một cửa" chịu sự điều hành, phân công của Văn phòng HĐND và UBND huyện.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận một cửa

1. Nhiệm vụ:

a) Thực hiện đúng các quy định tại 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 và quy định tại Quy chế này.

b) Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các quy định về thủ tục hành chính, các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi giải quyết. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

d) Chuyển giao hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến các phòng, ban chuyên môn có liên quan thuộc huyện.

đ) Tiếp nhận kết quả giải quyết từ các phòng, ban chuyên môn liên quan và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

g) Cập nhật giải quyết hồ sơ vào phần mềm giải quyết công việc; ghi chép vào sổ theo dõi công việc đầy đủ, chính xác, rõ ràng.

h) Thu phí, lệ phí, thuế trước bạ *(do Kho bạc ủy quyền thu)* đối với các công việc được thu phí, lệ phí theo quy đinh; nộp phí, lệ phí thu được cho kho bạc theo thời gian quy định.

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

k) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn:

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ 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, đơn vị 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, đơn vị xử lý hồ sơ đến thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức người làm việc do cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa chấp hành các quy định về Quy chế văn hoá công sở, Quy chế làm việc, Nội quy, Quy chế của Bộ phận Một cửa.

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời gian, 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 phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính; tham gia bảo đảm an toàn an ninh thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin.

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

Điều 8. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tham mưu UBND huyện ban hành nội quy làm việc; bố trí thời gian tiếp nhận và trả kết quả đúng quy định, hợp lý, đáp ứng nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; trong đó bố trí một giờ (01 giờ) làm việc trong ngày làm việc để công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa sắp xếp, phân loại, tổng hợp hồ sơ và thực hiện các nhiệm vụ khác có liên quan.

Niêm yết công khai nội quy, thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết.

3. Trường hợp công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để xảy ra sai sót trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hoặc gây bức xúc cho tổ

chức, cá nhân; người đứng đầu Bộ phận Một cửa có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

Điều 9. Người làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện

1. Bộ phận Một cửa huyện do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện đứng đầu.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện cử công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa; căn cứ tình hình thực tế và tần suất, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện đề nghị các cơ quan chuyên môn của huyện cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Một cửa.

Điều 10. Tiêu chuẩn, thời gian và trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Tiêu chuẩn:

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Thời hạn công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa không ít hơn 06 tháng và không nhiều hơn 24 tháng mỗi đợt; trừ các trường hợp ngoại lệ, đột xuất khác quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

3. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

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

b) Liêm chính, vô tư và trung thực trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quyền hạn.

c) Hướng dẫn tận tình và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, đảm bảo 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 cá nhân, tổ chức sửa đổi, bổ sung một lần.

d) Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm một cửa điện tử và cung cấp phiếu biên nhận hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện 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 không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương.

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong thời gian thực thi nhiệm vụ.

g) Phối hợp, tham mưu lãnh đạo các giải pháp xử lý những hồ sơ giải quyết chậm trễ.

h) Giải trình, cung cấp những thông tin cần thiết để cơ quan có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính.

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

4. Quyền lợi của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:

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

b) Được trang bị đồng phục và hưởng chế độ phụ cấp, hỗ trợ theo quy định.

c) Được cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu có liên quan đến thủ tục hành chính.

d) Được tham gia xây dựng, đóng góp ý kiến quy định về thủ tục hành chính thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách.

Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính

1. Cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 10, Quy chế này.

2. Giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian và trả kết quả theo quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Chủ tịch UBND huyện và tổ chức, cán nhân về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ thủ tục hành chính; chuyển đến 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, kết quả thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Bộ phận Một cửa.

4. Thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ, thủ tục hành chính của công chức, viên chức đơn vị trên phần mềm một cửa điện tử theo quy định.

5. Trong trường hợp, hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ động gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân. Trong đó, nêu rõ lý do chậm trễ và hẹn lại thời gian trả kết quả; đồng thời, gửi Bộ phận Một cửa để theo dõi, cập nhật, thông báo cho tổ chức cá nhân biết.

6. Phối hợp Bộ phận Một của xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, đảm bảo rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

7. Thông báo và cập nhật kịp thời đến Bộ phận Một cửa những nội dung thay đổi của các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý đã được công bố, công khai bằng văn bản hoặc các phương tiện thông tin đại chúng.

8. Cung cấp đầy đủ các thông tin có liên quan đến lĩnh vực quản lý và thông tin về quá trình giải quyết thủ tục hành chính khi có yêu cầu.

9. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận một cửa làm việc; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, viên chức để kịp thời thay thế công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong trường hợp ốm, đau, được nghỉ theo quy định, bảo đảm không làm gián đoạn quá trình tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

10. Bảo đảm các quyền lợi cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

11. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét và khen thưởng cho công chức, viên chức về quá tình làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định. Trong trường hợp công chức, viên chức được cử đến không đáp ứng yêu cầu công việc tại Bộ phận Một cửa hoặc tổ chức cá nhân đánh giá không hài lòng hoặc mức độ hài lòng thấp thì cơ quan, đơn vị cử công chức, viên chức khác thay thế.

12. Phối hợp với Bộ phận Một cửa quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

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

Điều 12. Thời gian làm việc

Bộ phận Một cửa làm việc theo giờ hành chính các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, thứ Bảy làm việc buổi sáng *(trừ các ngày nghỉ theo quy định)*:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

Điều 13. Điều kiện làm việc

Văn phòng HĐND và UBND huyện bảo đảm các trang thiết bị làm việc của Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị.

Chương III
PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 3 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 15. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thì công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn các nội dung sau:

a) Thành phần hồ sơ, số lượng bộ hồ sơ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thời gian, thời hạn và quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

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

d) Hướng dẫn các loại biểu mẫu liên quan.

đ) 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.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa thì việc hướng dẫn phải được thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn theo quy định.

2. Trường hợp khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu thành phần hồ sơ theo quy định hoặc chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ một lần, chính xác bằng Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ. Nội dung hướng dẫn phải nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung *(không hướng dẫn theo hướng trích dẫn nội dung văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành)*.

3. Nội dung hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính phải được lưu tại Bộ phận Một cửa để kiểm tra, đối chiếu.

4. Cách thức hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và bổ sung thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 16. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Cách thức nộp:

a) Nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích *(trừ các thủ tục hành chính thuộc danh mục không thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định)*; qua đơn vị thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

c) Nộp trực tuyến tại Cổng dịch vụ công của huyện Xuân Lộc *(https://dichvucong.dongnai.gov.vn/web/xuanloc)*.

2. Nhận kết quả giải quyết:

a) Nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

b) Qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Nhận trực tuyến.

Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Điểm a, b Khoản 1 Điều 16 Quy chế này

a) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác thì công chức, viên chức cập nhật phần mềm một cửa điện tử xuất biên nhận tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Điều 13 Quy chế này.

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ từ chối tiếp nhận hồ sơ theo mẫu quy định, trong đó nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Đối với hồ sơ tiếp nhận qua Cổng dịch vụ công của tỉnh *(https://dichvucong.dongnai.gov.vn/web/xuanloc)* theo quy định Điều 16 Quy chế này; công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức, viên chức tiếp nhận và chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định và gửi về theo địa chỉ tổ chức, cá nhân cung cấp.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ hoặc không thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải thông báo, nêu rõ lý do và hướng dẫn bổ sung hồ sơ đầy đủ một lần, chính xác hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; gửi nội dung thông báo đến tổ chức, cá nhân theo địa chỉ tổ chức, cá nhân cung cấp.

3. Đối với các trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết trong ngày làm việc thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không phải lập biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, tình hình giải quyết hồ sơ vào phần mềm cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu cung cấp Biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

4. Trường hợp công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào phần mềm một cửa điện tử.

Điều 18. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

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

1. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích

a) Công chức, viên chức chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử *(qua phần mềm một cửa điện tử)* đã tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với hồ sơ tiếp nhận từ sau 15 giờ hàng ngày thì chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo để xử lý.

b) Việc chuyển hồ sơ giấy được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu.

2. Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua Cổng dịch vụ công trực tuyến, công chức, viên chức chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông qua kết nối giữa Cổng dịch vụ công trực tuyến và phần mềm một cửa điện tử.

Điều 19. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận được hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phân công bộ phận chuyên môn hoặc công chức, viên chức xem xét, thẩm định để giải quyết.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan:

Công chức, viên chức được giao giải quyết đối chiếu với các tiêu chuẩn, điều kiện đã được pháp luật quy định tham mưu, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật kết quả giải quyết vào phần mềm một cửa điện tử.

Trong trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính từ chối giải quyết bằng văn bản, nêu rõ lý do không giải quyết, gửi về Bộ phận một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân. Văn bản thông báo từ chối giải quyết thủ tục hành chính được nhập vào mục không giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử. Thời hạn thông báo từ chối giải quyết hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

a) Nếu qua thẩm tra, xác minh, hồ sơ đủ điều kiện giải quyết thì công chức, viên chức tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong thời hạn giải quyết theo quy định.

b) Trường hợp, qua thẩm tra xác minh, hồ sơ không đủ điều kiện để giải quyết thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thông báo từ chối giải quyết bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do từ chối giải quyết. Văn bản thông báo từ chối giải quyết được cập nhật vào mục không giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử. Thời hạn thông báo từ chối giải quyết hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

c) Trong trường hợp trả lại hồ sơ và yêu cầu bổ sung hoặc làm lại các tài liệu, nội dung liên quan thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phải nêu cụ thể theo mẫu Phiếu hướng dẫn, bổ sung hồ sơ, chuyển về Bộ phận một cửa để thông báo đến tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ, nộp lại qua Bộ phận Một cửa. Nội dung hướng dẫn bổ sung hồ sơ phải rõ ràng, cụ thể, nêu rõ chi tiết văn bản, nội dung cần điều chỉnh hoặc sửa đổi, bổ sung *(không hướng dẫn theo hướng chỉ trích dẫn nội dung văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành)*. Thời gian trả lại hồ sơ là không quá 03 ngày kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian trả lại hồ sơ. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính được tính lại từ đầu kể từ khi nhận được đủ hồ sơ.

d) Quá trình thẩm tra, xác minh được lập thành hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết và cập nhật kết quả giải quyết vào phần mềm một cửa điện tử.

4. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết thủ tục hành chính gửi văn bản phối hợp xử lý đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham gia ý kiến hoặc thẩm định nội dung trong khoảng thời gian cụ thể *(cơ quan, đơn vị chủ trì nêu rõ thời hạn trong văn bản)* trước khi trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

b) Quá trình lấy ý kiến và nội dung thẩm định của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cơ quan, đơn vị chủ trì cập nhật đầy đủ trên phần mềm một cửa điện tử.

c) Các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được cơ quan, đơn vị chủ trì lấy ý kiến trong thời hạn quy định và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến trên phần mềm một cửa điện tử.

d) Sau khi nhận được ý kiến góp ý, thẩm định; cơ quan, đơn vị chủ trì có trách nhiệm tổng hợp và trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định. Trong trường hợp cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không có văn bản trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì báo cáo cơ quan trực tiếp cấp trên để chỉ đạo, xử lý và thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa về sự chậm trễ trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.

5. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính 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 đến Bộ phận Một cửa; Bộ phận Một cửa chuyển đến cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết. Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết có trách nhiệm xử lý và chuyển hồ sơ, kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết *(nếu có)* kèm theo Phiếu chuyển xử lý đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tiếp theo. Cập nhật thông tin xử lý vào phần mềm một cửa điện tử.

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp theo theo quy định. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết cuối cùng thì chuyển về cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết để tổng hợp hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả

giải quyết về Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử thực hiện giải quyết theo quy định tại Điểm b Khoản 6 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

6. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính thực hiện theo quy định tại Khoản 7 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

7. Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại Khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Thời gian hẹn lại trả kết quả không quá 1/3 *(một phần ba)* thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 20. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu xin rút hồ sơ thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo trả lại hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân và cập nhật thông tin trả kết quả hồ sơ vào mục rút hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử. *(trường hợp rút hồ sơ phải được Thủ trương đơn vị ký xác nhận vào đơn xin rút hồ sơ của người dân, doanh nghiệp).*

Điều 21. 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 chậm trả kết quả

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 hoặc chậm trả kết quả thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 22. Phương thức thu phí, lệ phí

Phương thức thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 23. Hồ sơ lưu trữ trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lưu trữ tại Bộ phận Một cửa:

a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

b) Biên bản bàn giao hồ sơ *(trừ các hồ sơ được quy định tiếp nhận hồ sơ điện tử, trực tuyến).*

c) Văn bản xin lỗi *(của Bộ phận Một cửa và của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính)*.

d) Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính và Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ *(kể cả Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính)*.

đ) Văn bản thông báo từ chối giải quyết thủ tục hành chính.

e) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Lưu trữ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính:

a) Hồ sơ của tổ chức, cá nhân *(bản gốc hoặc file Scan, sao chụp theo quy định)*.

b) Biên bản bàn giao hồ sơ *(trừ các hồ sơ được quy định tiếp nhận hồ sơ điện tử, trực tuyến)*.

c) Văn bản xin lỗi *(nếu có)*;

d) Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ *(nếu có)*;

đ) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

e) Văn bản, tài liệu thẩm tra, xác minh hồ sơ *(nếu có)*.

g) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Chương IV
ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 24. Thẩm quyền đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

4. Văn phòng HĐND và UBND huyện giúp UBND huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện và UBND cấp xã.

5. Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có chức năng liên quan thực hiện việc đánh giá thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học theo nội dung, kế hoạch và chương trình đã được duyệt.

Điều 25. Nguyên tắc đánh giá

Thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 26. Phương thức thu thập thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo các quy định tại Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 27. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Định kỳ hàng năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm triển khai, báo cáo UBND tỉnh Đồng Nai, Văn phòng UBND tỉnh, UBND huyện về kết quả đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính và công khai kết quả trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 28. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 29. Xử lý kết quả đánh giá

Thực hiện theo quy định tại Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 30. Trách nhiệm thi hành

1. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và định kỳ báo cáo UBND huyện về việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này; trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có văn bản phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp, báo cáo trình UBND huyện xem xét, giải quyết./.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Cát Tiên