

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
Xã Đăk N'Drung**

Số: 14 /QĐ-UBND

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

*Đăk N'Drung, ngày 19 tháng 02 năm 2019*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Đăk  
N'Drung**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐĂK N'DRUNG**

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 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 08/11/2018 của UBND tỉnh Đăk Nông ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Đăk Nông

Theo đề nghị của Văn phòng – thống kê,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Đăk N'Drung.

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

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

**Điều 3.** Văn phòng – thống kê; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng HĐND – UBND huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

CHỦ TỊCH



DIỄU KHÁNH RIN

**QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Đăk N'Drung**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/QĐ-UBND ngày 19/02/2019  
của UBND xã Đăk N'Drung)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Đăk N'Drung (nay gọi là Bộ phận Một cửa).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Bộ phận Một cửa xã Đăk N'Drung.
2. Cán bộ, công chức thuộc UBND xã.
3. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

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

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
2. 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.
3. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.
4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
6. Cán bộ, công chức 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. Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông
  - a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
  - b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) Từ chối 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;

e) 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;

g) 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;

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

i) Thu phí, lệ phí không đúng quy định (không đúng mức phí, lệ phí được quy định và không gửi biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân).

k) Tiếp nhận thêm các thành phần hồ sơ ngoài quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực thi hành và Quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền (trừ trường hợp có văn bản chỉ đạo của cơ quan cấp trên).

l) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

## 2. Công chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

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

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) Từ chối 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;

e) 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;

g) 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;

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

i) Tự ý tạm dừng giải quyết hồ sơ, xác nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử khi chưa có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực tế.

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

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, 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, , cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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

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 cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

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 quy định sau:

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

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

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

#### **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:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

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 cán bộ, công chức, 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. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm:

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;

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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;

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các Khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 3, 4 Điều 4 Quy định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương 2** **TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC** **CỦA BỘ PHẬN PHẬN MỘT CỬA**

### **Điều 6. Tổ chức thành lập Bộ phận Một cửa**

UBND xã quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã.

### **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

#### **1. Nhiệm vụ**

a) Niêm yết, công khai đầy đủ, kịp thời danh mục, nội dung thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 thông qua các hình thức phù hợp; hỗ trợ những trường hợp cá nhân, tổ chức không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính bằng các phương tiện điện tử.

c) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đầy đủ, hợp lệ; chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

d) Chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc, đánh giá, báo cáo kết quả việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

d) Niêm yết, công khai mức phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính và cách thức thu phí, lệ phí theo quy định.

e) Bố trí trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đáp ứng yêu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin.

g) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

h) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao giải quyết.

i) Thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân như: thông báo thông tin giải quyết thủ tục hành chính qua điện thoại; hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và các hình thức khác phù hợp.

k) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao 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 cho công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định (chưa đầy đủ, hợp lệ). Yêu cầu các cơ quan, đơn vị liên quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia xử lý hồ sơ đã đến thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định công vụ, công chức, quy chế văn hóa công sở, nội quy, quy chế làm việc.

d) Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện nhiệm vụ đúng thời hạn quy định, 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.

d) 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, dịch vụ công trực tuyến; 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 8. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách.

b) Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, Chủ tịch UBND cấp xã phân công, bố trí đủ số lượng công chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định.

#### **Điều 9. Tiêu chuẩn, thời gian và trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã đã tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp trở lên của ngành đào tạo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của chức danh công chức được đảm nhiệm; có thâm niên tối thiểu 3 năm công tác trong ngành, lĩnh vực được phân công và được cơ quan, đơn vị đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ và đảm bảo tiêu chuẩn:

Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức; Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

2. Trách nhiệm và quyền lợi của công chức, làm việc tại Bộ phận Một cửa

##### a) Trách nhiệm

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

- Tạo Điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- 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;

- 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;

- 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 bộ, ngành, địa phương;

- Mặc đồng phục, đeo Thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

##### b) Quyền lợi

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

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);
- Được hỗ trợ kinh phí may, mua đồng phục để thực hiện nhiệm vụ;
- Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

### **Chương III**

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

##### **Điều 10. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

##### **Điều 11. 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, tại Bộ phận Một cửa 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 đảm bảo 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, tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn, 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 và bổ sung thủ tục hành chính được thực hiện:

- a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;
- d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

#### **Điều 12. 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 đã được 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 tỉnh (<http://motcua.daknong.gov.vn/>).
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 13. 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
  - a) Công 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 lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; cập nhật thông tin hồ sơ vào phần mềm một cửa điện tử và scan, lưu hồ sơ điện tử và chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
  - b) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Điều 11 Quy chế này.
  - c) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thì công 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 vụ công trực tuyến; công 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 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 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 tiếp nhận hồ sơ không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả nhưng phải cập nhật thông tin, tình hình giải quyết hồ sơ vào hệ thống Phần mềm Một cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu phải cung cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức, tiếp nhận hồ sơ phải cung cấp cho người nộp hồ sơ.

#### **Điều 14. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; công 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 chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử (chuyển file scan hồ sơ 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 đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu.

2. Đối với hồ sơ được tiếp nhận thông qua dịch vụ công trực tuyến, công 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 15. 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 công chức xem xét, thẩm định để giải quyết.

a) 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 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 kết quả 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.

b) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ. Nếu qua thẩm tra, xác minh, hồ sơ đủ điều kiện giải quyết thì công chức, tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

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 kết quả 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.

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 hồ sơ hợp lệ.

c) 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.

2. 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.

3. 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 (Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung, thời hạn giải quyết của từng cơ quan, đơn vị). 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 xem xét, quyết định 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 và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên Hệ thống Phần mềm 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.

4. 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 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; nhận kết quả giải quyết của cơ quan thẩm quyền cấp trên để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

5. Đối với các 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).

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

#### **Điều 16. 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

2. Trong trường hợp, hồ sơ đang trong thời gian giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có yêu cầu 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. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên Phần mềm Một cửa điện tử.

**Điều 17. 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**

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 18. Phương thức thu phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo 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 thông tin một cửa điện tử của địa phương.

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 19. 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);

d) 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 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 bồi 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);
- f) Các văn bản, tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

## Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 20. Trách nhiệm thi hành**

Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức 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 có văn bản phản ánh về UBND xã để tổng hợp, xem xét, giải quyết.