

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN ĐẮK MIL**

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

Số 133 /2019/QĐ-UBND

Đắk Mil, ngày 21 tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Đắk Mil

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐẮK MIL

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

Căn cứ Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 08 tháng 11 năm 2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc 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 Đắk Nông;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện, tại Tờ trình số 29/TTr-VP ngày 20 tháng 02 năm 2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Đắk Mil.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày 27/02/2019.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND, Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành, đơn vị liên quan; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; công chức, nhân viên tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông;
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, đơn vị liên quan (t/h);
- UBND các xã, thị trấn (t/h);
- TTTĐT huyện;
- CVP, PCVP, CVTH;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Ngô Thanh Hải

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Đắk Mil**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 133 /2019/QĐ-UBND ngày 21 /02/2019
của UBND huyện Đắk Mil)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Đắk Mil.
2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các xã, thị trấn (sau đây gọi là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn (UBND cấp xã).
2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, gồm các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.
3. Các cơ quan, tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại huyện.
4. Công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan, đơn vị nêu tại Khoản 1, 2, 3, Điều này (gọi tắt là công chức, viên chức).
5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công ích; các doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
6. 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

Thực hiện đầy đủ các nguyên tắc theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Các hành vi quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Thu phí, lệ phí không đúng quy định (không đúng mức phí, lệ phí được quy định hoặc không gửi biên lai thu tiền cho tổ chức, cá nhân) hoặc thu phí, lệ phí quá 01 lần trở lên khi cơ quan có thẩm quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi quy định tại Khoản 2 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ 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 tại Khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

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.

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.

Chương II
TỔ CHỨC VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 6. Tổ chức thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tại cấp huyện

a) UBND cấp huyện quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện (Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện).

b) Trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện do Văn phòng HĐND&UBND huyện bảo đảm và quản lý.

2. Tại cấp xã

UBND các xã, thị trấn quyết định thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND các xã, thị trấn.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tổ chức, cá nhân không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng các phương tiện điện tử.

c) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đầy đủ, hợp lệ; giải quyết hoặc 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, đánh giá, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Niêm yết, công khai mức phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính; cách thức thu phí, lệ phí và thực hiện thu phí, lệ phí (nếu có) theo đúng quy định.

e) Bố trí trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bảo đảm 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 cá nhân, tổ chức đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, 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 có 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 hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

i) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức, viên chức 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.

k) Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng đồng bào dân tộc thiểu số, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

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

m) 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 có liên quan 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, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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. Trong trường hợp công chức, viên chức được cử đến làm việc không đáp ứng yêu cầu công việc thì đề xuất và phối hợp cơ quan, đơn vị có liên quan lựa chọn, cử công chức, viên chức khác phù hợp yêu cầu công 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.

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và 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. Trách nhiệm của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp có trách nhiệm theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân bằng văn bản, trong đó nêu rõ lý do, cách thức khắc phục.

Điều 9. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã

1. Tại cấp huyện

a) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện do Lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND huyện đứng đầu;

b) Căn cứ tình hình thực tế và tần suất, số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm, Văn phòng HĐND&UBND huyện đề nghị các cơ quan chuyên môn của UBND huyện phối hợp, cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

c) Văn phòng HĐND&UBND huyện cử công chức, viên chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Tại cấp xã

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

b) Căn cứ tình hình thực tế, Chủ tịch UBND xã phân công, bố trí đủ số lượng công chức 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 10. Tiêu chuẩn, thời hạn và trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tiêu chuẩn

a) Công chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/NĐ-CP.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã bảo đảm các tiêu chuẩn theo quy định về tiêu chuẩn, chức danh công chức cấp xã.

2. Thời hạn làm việc của công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện thực hiện theo Khoản 4, Điều 11, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Trách nhiệm và quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Trách nhiệm

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên địa bàn huyện có trách nhiệm theo quy định tại Khoản 2 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Báo cáo, giải trình những vấn đề liên quan đến công việc được giao tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chịu sự phân công, chỉ đạo của người đứng đầu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Quyền lợi

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã có quyền lợi theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Được khen thưởng hoặc đề xuất khen thưởng khi lập thành tích xuất sắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Phối hợp, cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 10 Quy chế này.

2. 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 tiếp nhận và trả kết quả.

3. Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, bảo đảm rõ ràng, cụ thể từng bước giải quyết công việc và thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử theo quy định.

5. Trong trường hợp giải quyết hồ sơ quá hạn, người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ động gửi **văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân**, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả; đồng thời gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi, cập nhật.

6. Thông báo và cập nhật kịp thời đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả những nội dung thay đổi của thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý đã được công bố, công khai bằng văn bản hoặc bằng các phương tiện điện tử.

7. 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.

8. Bảo đảm các quyền lợi cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

9. Chủ động phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quản lý công chức, viên chức được cử đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc.

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

11. Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

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

Điều 12. Trụ sở và trang thiết bị làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí ở vị trí thuận lợi, dễ tìm, diện tích phòng làm việc phải phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết để thực hiện nhiệm vụ. Văn phòng HĐND&UBND huyện, Chủ tịch UBND cấp xã căn cứ tình hình thực tế và tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính để bố trí phòng làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; ưu tiên chuyển công năng hoặc nâng cấp, cải tạo phòng làm việc phù hợp, tránh lãng phí.

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch. Nơi ngồi chờ phải có ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, bút viết, nước uống, hòm thư góp ý. Khuyến khích bố trí thêm các trang thiết bị khác như: ti vi, báo chí, thiết bị đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và các tài liệu tuyên truyền các chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước.

2. Trang thiết bị làm việc

a) Văn phòng HĐND&UBND huyện; UBND xã, thị trấn bảo đảm trang thiết bị làm việc đáp ứng nhu cầu công việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải được bố trí các trang thiết bị theo quy định tại Điểm b, Khoản 2, Điều 13, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương III

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

Điều 13. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 3 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã tiếp nhận thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 4 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Căn cứ vào đặc thù và yêu cầu công tác quản lý trong từng lĩnh vực, Văn phòng HĐND&UBND huyện chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan tham mưu Chủ tịch UBND huyện quyết định bổ sung thêm các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện để thuận lợi cho công dân, tổ chức khi đến giải quyết TTHC.

Điều 14. 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả 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.

Điều 15. 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 tiếp nhận và trả kết quả;

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.

2. Nhận kết quả giải quyết

a) Nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Qua dịch vụ bưu chính công ích;

c) Nhận trực tuyến (khi tính triển khai).

Điều 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Điều a, b Khoản 1 Điều 15 Quy chế này.

a) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ đầy đủ, chính xác thì công chức, viên chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo quy định; quét (scan, sao chụp) và lưu hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

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 14 Quy chế này.

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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. 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 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 thông tin Một cửa điện tử. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu cung cấp Giấy tiếp 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 tiếp nhận và trả kết quả được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 18 Quy chế này và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 17. 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:

a) Công chức, viên chức chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử (scan, sao chụp và gửi qua hệ thống thông tin 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 (nếu có) phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ, tài liệu.

Điều 18. 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, viên 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, 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 hệ thống thông tin 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 hệ thống thông tin 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, viên chức tham mưu trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định trong thời hạn giải quyết theo quy 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 hệ thống thông tin 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 tiếp nhận và trả kết quả để thông báo đến tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ, nộp lại qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 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 hệ thống thông tin 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 hệ thống thông tin 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 hệ thống thông tin 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 tiếp nhận và trả kết quả 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 tiếp nhận và trả kết quả; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 hệ thống thông tin 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 tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời cập nhật tình hình, kết quả giải quyết trên hệ thống thông tin 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.

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 thực hiện theo quy định tại Khoản 7 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. 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.

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 19. 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.

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. Văn bản thông báo trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được cập nhật vào mục trả kết quả trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Điều 20. 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.

Điều 21. 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.

Điều 22. 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 tiếp nhận và trả kết quả

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 tiếp nhận và trả kết quả 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, 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);

- d) 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 23. 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.
3. Văn phòng HĐND&UBND huyện tham mưu 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 UBND huyện và UBND cấp xã.
4. 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 24. Nguyên tắc đánh giá

Thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Điều 25. 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.

Điều 26. 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.
2. Định kỳ hàng năm, Văn phòng HĐND&UBND huyện có trách nhiệm triển khai, báo cáo kết quả đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính và công khai kết quả trên Trang thông tin điện tử của huyện.

Điều 27. 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.

Điều 28. Xử lý kết quả đánh giá

Thực hiện theo quy định tại Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 29. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị

1. Trách nhiệm Văn phòng HĐND&UBND huyện

a) Hàng năm, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trình UBND huyện ban hành Kế hoạch triển khai các nội dung thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

b) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện.

c) Hướng dẫn các biểu mẫu thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; các công cụ, phương pháp thu thập thông tin, công cụ chấm điểm, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

d) Đề xuất UBND huyện chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình thực hiện liên thông trong giải quyết các thủ tục hành chính có liên quan.

đ) Tổng hợp, báo cáo UBND huyện, UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) và các Sở ngành liên quan về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, kết quả đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện.

e) Triển khai, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị xây dựng quy trình tin học hóa giải quyết thủ tục hành chính trên hệ thống thông tin Một cửa điện tử để thực hiện thống nhất từ cấp huyện, cấp xã.

2. Trách nhiệm Phòng Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu ban hành chính sách hỗ trợ, khuyến khích đối với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện theo đúng quy định của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai, hướng dẫn lưu trữ hồ sơ, dữ liệu điện tử trên địa bàn huyện.

3. Trách nhiệm phòng Văn hóa và Thông tin

a) Hướng dẫn việc kết nối, cung cấp thông tin của hệ thống thông tin Một cửa và các phần mềm chuyên ngành khác.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đề xuất UBND huyện các giải pháp để đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình vận hành hệ thống thông tin Một cửa điện tử và các phần mềm chuyên ngành khác.

4. Trách nhiệm phòng Tài chính - Kế hoạch

Tham mưu bảo đảm kinh phí hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn huyện theo quy định.

5. UBND cấp xã

- Tổ chức việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo đúng Quy chế này.

- Ban hành nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Quy chế này và phù hợp tình hình thực tế tại địa phương.

- Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Khoản 2 Điều 37 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

6. Trách nhiệm của thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị liên quan trên địa bàn huyện

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này.

b) Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót; khi công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong nhân dân.

d) Có giải pháp khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

đ) Định kỳ hàng quý, năm báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND&UBND huyện) để theo dõi, tổng hợp theo quy định.

Điều 30. Điều khoản thi hành

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

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc đề nghị Thủ trưởng các phòng, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các đơn vị liên quan có văn bản gửi về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND&UBND huyện) để tổng hợp chung, trình Ủy ban nhân dân huyện sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy chế này./.