

Số: 15/QĐ-UBND

Dương Hòa, ngày 22 tháng 02 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của**  
**Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DƯƠNG HÒA.**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị Định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16/5/2019 của UBND Tỉnh Thừa Thiên Huế về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 34/2019/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân các xã, xã, thị trấn thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 2022/QĐ-UBND ngày 22 tháng 8 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc quy định thời gian làm việc hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Xét đề nghị của Văn phòng - Thống kê xã,*

**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 xã Dương Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết

định số 40/QĐ-UBND ngày 02/4/2019 của UBND xã Dương Hòa về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa.

**Điều 3.** Văn phòng - Thống kê, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 4;
- UBND Thị xã Hương Thủy (b/c);
- Phòng Nội vụ Thị xã (b/c);
- BTV.Đảng ủy, TT.HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Thức**

## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Dương Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 22 tháng 02 năm 2023 của UBND xã)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, lề lối làm việc, chế độ trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (TN&TKQ) xã Dương Hòa (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã) các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đơn vị có liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận TN&TKQ xã Dương Hòa.

2. Đối tượng áp dụng, gồm: Các tổ chức, cá nhân và các cơ quan quản lý nhà nước có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết các TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan chức năng) thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ xã Dương Hòa.

##### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. *Trình tự thực hiện* là thứ tự các bước tiến hành của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC trong giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

3. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện TTHC cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC trước khi cơ quan thực hiện TTHC giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức, cá nhân.

4. *Hồ sơ hợp lệ* là hồ sơ đúng số lượng và có đủ các loại giấy tờ theo quy định của pháp luật.

5. *Hồ sơ chưa hợp lệ* là hồ sơ chưa đủ số lượng hoặc chưa có đủ các loại giấy tờ theo quy định.

6. *Hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết* là hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận TN&TKQ.

7. *Ngày làm việc*: Ngày làm việc là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến sáng thứ Sáu, trừ những ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

##### Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Bộ phận TN&TKQ là đầu mối tập trung để các Công chức chuyên môn đến thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC liên quan đến tổ chức, cá nhân.

2. Toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Bộ phận TN&TKQ để được giải quyết các TTHC.

3. Công chức được cấp tài khoản (account) để truy cập Phần mềm điện tử, có trách nhiệm nghiêm túc tuân thủ quy trình và hướng dẫn sử dụng của phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo yêu cầu đặt ra. Trong trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật dẫn tới việc phần mềm điện tử ngưng hoạt động, người có trách nhiệm cập nhật thông tin tạm thời ghi nhận việc xử lý bằng các phương tiện khác (ghi nhận bằng giấy tờ hoặc trên tệp văn bản...) và cập nhật các thông tin đã xử lý vào hệ thống ngay sau khi sự cố kỹ thuật được khắc phục.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ Công chức có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, nghiêm túc trong giao tiếp với tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân. Nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định.

5. Công chức có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng và đề bạt theo quy định.

#### **Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Bộ phận TN&TKQ thực hiện theo chế độ Thủ trưởng.

2. Công chức được phân công nhận nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ của UBND cấp xã phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo với Trưởng bộ phận và Công chức Văn phòng- thống kê để bố trí, cử người khác thay.

4. Trong giờ làm việc hành chính các Công chức tại Bộ phận TN&TKQ phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch công tác; trong giao tiếp và giải quyết công việc phải thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp ở công sở, không được gây phiền hà, sách nhiễu.

5. Việc họp, giao ban công việc của Bộ phận TN&TKQ phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân và các cơ quan chức năng, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

#### **Điều 5. Thời gian làm việc**

1. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã làm việc các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu theo giờ hành chính, trừ các ngày lễ, tết... theo quy định của pháp luật.

- Buổi sáng bắt đầu từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30.

- Buổi chiều từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

## **Chương II**

### **CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN**

#### **Điều 6. Cơ cấu tổ chức Bộ phận TN&TKQ của UBND cấp xã**

##### **1. Trưởng bộ phận TN&TKQ: Chủ tịch UBND xã.**

Trưởng bộ phận TN&TKQ là người đứng đầu Bộ phận TN&TKQ, lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành hoạt động chung của Bộ phận, chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Bộ phận TN&TKQ của UBND xã.

##### **2. Các công chức làm việc tại Bộ phận gồm:**

<b>TT</b>	<b>Chức danh</b>	<b>Số lượng</b>
1	Văn phòng - Thống kê	02
2	Tư pháp - Hộ tịch	01
3	Văn hóa - Xã hội	01
4	Địa chính - Xây dựng	01

#### **Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân:  
Tổ chức niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các TTHC.

Công chức cập nhật Số hoá các hồ sơ của các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu giữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, giao trả kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã.

Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, trao trả kết quả giải quyết TTHC của các công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp và nhận kết quả giải quyết TTHC đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Theo dõi, đôn đốc công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ trong tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả giải quyết các TTHC.

4. Thực hiện công tác đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí về làm nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện những công việc có liên quan trong quá trình giải quyết các TTHC liên thông; trao đổi công tác nghiệp vụ; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

6. Phối hợp với Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã trong việc:

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết TTHC và thực hiện nhiệm vụ của công chức tại Bộ phận TN&TKQ theo quy định.

Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ để hướng dẫn, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

Tổng hợp, báo cáo đề xuất với UBND cấp xã việc điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

7. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Bộ phận TN&TKQ theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

### **Điều 8. Quyền hạn của Bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

1. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định.

2. Được đề nghị các cơ quan chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để phục vụ cho công tác giải quyết thủ tục, hồ sơ; được yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân.

3. Công chức có liên quan của Bộ phận TN&TKQ được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của UBND xã và các cuộc họp của lãnh đạo UBND xã bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của xã về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của UBND xã; tham dự các cuộc họp của các cơ quan có liên quan đến giải quyết TTHC để kịp thời nắm bắt thông tin, phục vụ công tác.

4. Đề xuất trang bị cơ sở vật chất cần thiết, nhằm đáp ứng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ hiện đại xã.

5. Được hưởng đầy đủ các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

6. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, đôn đốc việc giải quyết TTHC của công chức tại Bộ phận TN&TKQ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm hành chính công. Chủ động trao đổi với công chức trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định.

7. Đánh giá, nhận xét về việc tiếp nhận, trả kết quả; tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong làm việc của công chức tại Bộ phận TN&TKQ; được đề nghị UBND xã và cấp trên khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt việc giải quyết các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ.

8. Báo cáo, đề xuất UBND xã điều động công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao.

## **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

### **1. Trưởng bộ phận Bộ phận TN&TKQ:**

a. Chỉ đạo toàn diện các hoạt động của Bộ phận TN&TKQ; chịu trách nhiệm trước UBND xã và pháp luật về hoạt động Bộ phận TN&TKQ.

b. Quản lý, phân công, điều hành công việc của công chức thuộc Bộ phận TN&TKQ trong giờ làm việc;

c. Ký các loại văn bản liên quan hoạt động của Bộ phận TN&TKQ theo quy định và chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản. Ký duyệt chứng từ chuyển trả tiền thu phí, lệ phí cho các cơ quan chức năng. Chủ trì giải quyết TTHC theo quy định hiện hành của Nhà nước.

d. Ký văn bản đôn đốc các bộ phận, công chức có liên quan đến giải quyết các TTHC để đảm bảo thời gian theo quy định.

đ. Chủ trì việc họp, giao ban công việc của Bộ phận TN&TKQ theo Quy chế này; tổng hợp, báo cáo tình hình giải quyết công việc của Bộ phận TN&TKQ theo quy định;

e. Có trách nhiệm báo cáo kịp thời những vấn đề khó khăn, vướng mắc liên quan đến thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ và các công việc tại Bộ phận TN&TKQ, đề xuất biện pháp giải quyết.

g. Đề xuất với UBND xã biện pháp đẩy mạnh cải cách TTHC để nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

h. Chịu trách nhiệm nhà nước về quản lý tài sản, công chức và thực hiện các chế độ sinh hoạt, công tác hành chính khác tại Bộ phận TN&TKQ.

### **2. Phó Trưởng bộ phận Bộ phận TN&TKQ:**

a. Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

b. Được ủy quyền điều hành hoạt động của Bộ phận TN&TKQ xã.

### **3. Công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ:**

a. Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Trưởng bộ phận TN&TKQ phân công. Thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định hồ sơ theo quy trình quy định, trả kết quả đúng hạn cho tổ chức, cá nhân. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo tổ chức, cá nhân chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần; hướng dẫn, số hoá hồ sơ, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Bộ phận TN&TKQ theo quy định của pháp luật; đề xuất mua sắm, bổ sung các trang thiết bị phục vụ các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ xã.

b. Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, quy định của Bộ phận TN&TKQ và các quy định của pháp luật hiện hành.

c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Trường bộ phận TN&TKQ về thực hiện nhiệm vụ được giao.

d. Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có gì phát sinh, kịp thời báo cáo Trường bộ phận TN&TKQ giải quyết các công việc được giao để báo cáo cấp trên giải quyết theo quy định.

đ. Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ. Được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ theo quy định hiện hành.

e. Kịp thời nghiên cứu cập nhật những quy định của pháp luật để tham mưu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện TTHC phù hợp với quy định hiện hành để báo cáo, đề xuất Trường bộ phận TN&TKQ xem xét, báo cáo UBND xã quyết định theo quy định.

### **Chương III**

#### **TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 10. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã**

1. 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.

2. Đối với những thủ tục hành chính đặc thù được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định cho phép không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, nhưng phải cập nhật vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và phải áp dụng quy trình theo dõi việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết tương tự như quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10 của Quy định này.

**Điều 11. Cách thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

3. Trực tuyến tại Công Dịch vụ công của tỉnh.

**Điều 12. Hướng dẫn kê khai, đăng ký giải quyết thủ tục hành chính**

1. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, cá nhân:

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

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

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

d) Cách thực hiện tạo tài khoản để đăng ký giao dịch thủ tục hành chính;



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 pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

a) Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;

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 tỉnh hoặc qua mạng xã hội (nếu được 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 Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

3. Trường hợp danh mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền thì công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

4. Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện tạo tài khoản sử dụng khi đến nộp hồ sơ.

### **Điều 13. Tiếp nhận hồ sơ**

1. Đối với hồ sơ nộp trực tiếp, công chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ, chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đến tổ chức, cá nhân đến các cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ, chưa chính xác, đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, công chức tiếp nhận hồ sơ cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; thực hiện số hóa hồ sơ để lưu trữ, giải quyết hồ sơ trên môi trường mạng.

d) Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận, công chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung; trường

hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức tiếp nhận cung cấp cho người nộp hồ sơ.

2. Đối với hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính, công chức tiếp nhận hồ sơ cùng nhân viên bưu chính kiểm đếm hồ sơ, bảo đảm phù hợp với danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ của bưu chính.

a) Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện các công việc theo quy định ở Khoản 1, Điều này.

b) Thời hạn giải quyết được tính từ ngày công chức tiếp nhận nhận được hồ sơ hợp lệ, đầy đủ từ nhân viên bưu chính (Biên bản giao nhận hồ sơ giữa công chức tiếp nhận và nhân viên bưu chính).

c) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm trả lại hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết, hồ sơ chưa hợp lệ, đầy đủ hoặc chuyển Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân ngay trong ngày theo đường bưu chính.

3. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, công chức tiếp nhận hồ sơ phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

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

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh và chuyển cho cơ quan, người có trách nhiệm để giải quyết theo quy định.

#### **Điều 14. Chuyển hồ sơ cho cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trường hợp công chức tiếp nhận không phải là người trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 7 Quy định này, công chức tiếp nhận hồ sơ phải chuyển hồ sơ đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết như sau:

a) Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử đã được số hóa, được ký số hoặc được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thông qua Hệ thống xử lý một cửa tập trung của tỉnh.

b) Chuyển hồ sơ giấy (kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

Việc chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích nhưng phải bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

c) Cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra và trả lại hồ sơ khi phát hiện hồ sơ do Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển đến không đúng số lượng hoặc chưa đầy đủ thành phần theo danh mục thủ tục hành chính. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân đề xin lỗi và đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

2. Trường hợp, công chức tiếp nhận hồ sơ chính là công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ thì không thực hiện việc chuyển hồ sơ mà thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

### **Điều 15. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức, viên chức được giao xử lý trực tiếp xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

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

a) Công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thực hiện thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định, cập nhật thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và ghi thông tin vào Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và lưu tại cơ quan giải quyết. Trường hợp cần có mặt cá nhân, tổ chức để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung thẩm tra, xác minh trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá ba (03) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành đã có quy định cụ thể về thời gian. Thời gian giải quyết được tiếp tục tính sau khi nhận đủ hồ sơ. Quá thời gian thông báo trả lại hồ sơ để điều chỉnh, bổ sung cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính không có văn bản hướng dẫn, đề nghị bổ sung nội dung hồ sơ thì hồ sơ được xem là hợp lệ.

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

a) Công chức, viên chức giải quyết hồ sơ gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Việc lấy ý kiến phải được cập nhật đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

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

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan trong cùng cấp xã

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xác định thứ tự các cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ, cung cấp kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có); thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến cơ quan tham gia giải quyết tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của cơ quan tham gia; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông có trách nhiệm xử lý theo thẩm quyền, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

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

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa UBND cấp xã và các cơ quan có thẩm quyền cấp trên

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chuyển hồ sơ giấy cho công chức của UBND cấp xã có trách nhiệm xử lý hồ sơ; thực hiện chuyển hồ sơ liên thông theo quy định đến các cơ quan tham gia giải quyết liên thông. Chuyển thông tin trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung cho các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết liên thông để giám sát.

b) Cơ quan tham gia giải quyết liên thông xử lý hồ sơ theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 Điều này; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các Phòng, ban chuyên môn cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã

a) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã tiếp nhận và chuyển hồ sơ điện tử, hồ sơ giấy đến cơ quan chủ trì giải quyết;

b) Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý hồ sơ; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nơi tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

9. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính quy định tại khoản 7, khoản 8 Điều này phải được cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết ký số, cập nhật và chuyển trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung.

Cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính chuyển bản chính kết quả giải quyết (có kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ) cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã chậm nhất trước 2 giờ so với giờ hẹn trả ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

10. Các hồ sơ quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ gửi cho cá nhân, tổ chức thông qua Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả Hệ thống xử lý một cửa tập trung và Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

11. Trường hợp không thể giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thời gian quy định, trong thời hạn chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày hết hạn, cơ quan giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian xin gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Đối với công chức cấp xã khi giải quyết hồ sơ trễ hạn phải báo cáo cho Lãnh đạo UBND cấp xã để gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Thời gian gia hạn trả kết quả yêu cầu không quá thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đó (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết dưới 8 ngày) hoặc không quá 1/2 thời gian giải quyết thủ tục hành chính (đối với những thủ tục hành chính có thời hạn giải quyết từ 8 ngày trở lên).

Căn cứ Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống xử lý một cửa tập trung, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### **Điều 16. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định.

2. 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 tổ chức, cá nhân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả được thực hiện qua dịch vụ bưu chính.

3. 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 được Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã 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.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống xử lý một cửa tập trung để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

5. Kết thúc việc trả kết quả, trong thời gian 02 ngày, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được sao chụp thêm 01 bản. Bản chính được lưu trữ theo hồ sơ; bản sao được lưu giữ tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã để phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo, đánh giá.

### **Điều 17. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về công chức, viên chức thì công chức, viên chức 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 Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng để khắc phục hậu quả; xác định 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.

4. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ để xảy ra tình trạng chậm trễ hoặc có văn bản trả hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, hướng dẫn công dân, tổ chức có trách nhiệm giải trình kiến nghị, khiếu nại của công dân, tổ chức (nếu có).

### **Điều 18. Phương thức nộp 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 Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã;

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã 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 xử lý một cửa tập trung.

2. 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 Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.

### **Điều 19. Chế độ họp, báo cáo của Bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Trưởng bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan để tổng hợp, báo cáo UBND xã và cấp trên.

2. Định kỳ hàng tháng, Bộ phận TN&TKQ họp để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Trách nhiệm của UBND xã**

Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì các bộ phận, cá nhân thực hiện theo quy chế làm việc của UBND xã.

#### **Điều 21. Môi quan hệ công tác giữa Bộ phận TN&TKQ với UBND xã**

1. Bộ phận TN&TKQ chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND xã. Trưởng bộ phận TN&TKQ báo cáo để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của cấp trên về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ.

2. Trưởng Bộ phận TN&TKQ nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận TN&TKQ được UBND xã phê duyệt. Công chức báo cáo với Trưởng bộ phận Bộ phận TN&TKQ giải quyết những trường hợp công chức đang làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

#### **Điều 22. Xây dựng đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

1. Đảm bảo số lượng công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ và tham gia trong quá trình giải quyết TTHC phù hợp với tình hình thực hiện TTHC tại UBND xã.

2. Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ nhiệm vụ CCHC theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại; không ngừng nâng cao

năng lực quản trị, khai thác, vận hành ứng dụng phần mềm hệ thống thông tin trong quản lý và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với đội ngũ công chức cấp xã.

3. Tăng cường hơn nữa kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng hành chính đối với công chức. Giáo dục ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân cho mỗi công chức.

4. Thường xuyên bồi dưỡng tin học nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC của công chức.

5. Nâng cao hiệu quả giám sát của nhân dân đối với hoạt động của công chức tại Bộ phận TN&TKQ.

## **Điều 23. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận TN&TKQ của UBND xã**

### **1. Đầu tư, cải tạo nâng cấp phòng làm việc**

a. Bộ phận TN&TKQ phải đảm bảo diện tích theo quy định; đảm bảo thông thoáng, tiện lợi cho việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

b. Đảm bảo không gian làm việc nghiêm túc, bố trí liên thông, tiện lợi cho việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân.

c. Việc đầu tư, cải tạo, nâng cấp phòng làm việc Bộ phận TN&TKQ được thực hiện phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

### **2. Đầu tư trang thiết bị**

a. Nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc của công chức tham gia trong quy trình giải quyết TTHC.

b. Trang bị đầy đủ các nhu cầu cơ bản cho tổ chức và công dân khi liên hệ giải quyết các TTHC như: ghế ngồi, nước uống, báo chí, quạt mát, thiết bị hỗ trợ tra cứu thông tin...

c. Có bố trí các camera quan sát để lãnh đạo có thể giám sát được quá trình làm việc của công chức tại Bộ phận TN&TKQ.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 24. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng: Trưởng bộ phận TN&TKQ xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về Luật Thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật: Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 25. Điều khoản thi hành**



1. Công chức Văn phòng - Thống kê xã; Trưởng bộ phận TN&TKQ, các công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ xã có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Bộ phận TN&TKQ xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.