

Số: 151/QĐ-UBND

Trường An, ngày 16 tháng 3 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân phường Trường An**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRƯỜNG AN**

*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 quyết số 17/NQ-CP ngày 07 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trong tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025;*

*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 quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;*

*Căn cứ Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại hiện đại của UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Căn cứ Quyết định số 2022/QĐ-UBND ngày 22 tháng 8 năm 2022 của UBND 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 Công chức Văn phòng - Thống kê phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại của UBND phường Trường An.

**Điều 2.** Giao Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo UBND phường.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Công chức được bố trí làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại của UBND phường và các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 4;
- UBND TP Huế (b/c);
- Phòng Nội vụ TP Huế;
- Đảng ủy-TT HĐND phường;
- CT và các PCT UBND phường;
- Các CC VP, CC Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Thành**

## **QUY CHẾ**

### **Tổ chức và hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân phường Trường An**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày 16 tháng 3 năm 2023 của UBND phường Trường An)*

## **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 hiện đại (TN&TKQ) của Ủy ban nhân dân phường Trường An (sau đây gọi tắt là UBND phường) 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 của UBND phường.

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 của UBND phường.

#### **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 là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy, trừ những ngày nghỉ theo quy định.

### **Điều 3. Nguyên tắc làm việc**

1. Bộ phận TN&TKQ là đầu mối tập trung để các công chức 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 phường 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 để bố trí, cử người khác thay.

4. Trong giờ làm việc hành chính các công chức 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 TN&TKQ thực hiện tiếp nhận và trả kết quả vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy hằng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

2. Thời gian giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ là thời gian làm việc do cấp thẩm quyền quy định (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được tính kể từ ngày tiếp theo sau ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

3. Thời gian làm việc: Các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định):

Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời gian giao dịch đối với tổ chức, cá nhân: Buổi sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút; Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

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

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

1. Trưởng bộ phận TN&TKQ: Chủ tịch UBND phường.

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 phường.

2. Các công chức làm việc gồm:

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

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

1. Tổ chức việc tiếp nhận, 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.

Bố trí công chức: Số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu trữ sử dụng chung; hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải

quyết TTHC của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, Chủ tịch UBND phường.

Điều hòa, phối hợp hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, 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 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; tham gia 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 phường tham mưu giúp Chủ tịch UBND phường trong việc:

Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền 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 phường 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.

Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

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

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.
3. Công chức có liên quan của Bộ phận TN&TKQ được tham dự các phiên họp định kỳ, đột xuất của UBND phường và các cuộc họp của lãnh đạo UBND phường bàn về các chủ trương, cơ chế chính sách đầu tư và các dự án đầu tư của phường về cải cách TTHC và theo chỉ đạo của UBND phường; tham dự các cuộc họp của các cơ quan, đơn vị 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.
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 phường 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 phường 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 phường**

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 phường 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 cơ quan chức năng 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 UBND phường 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 phường 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. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND phường:

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

b) Thực hiện nhiệm vụ khác theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường.

c) Được ủy quyền điều hành hoạt động của Bộ phận TN&TKQ khi Chủ tịch UBND phường đi vắng và được thông báo trên phần mềm điện tử.

## 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,...

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 Trưởng 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 Trưởng 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 Trưởng bộ phận TN&TKQ xem xét, báo cáo UBND phường quyết định theo quy định.

### **Chương III**

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

### **Điều 10. Các TTHC thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

Bao gồm 100% TTHC của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, Chủ tịch UBND phường; các TTHC cơ quan thành phố, tỉnh, Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương đã được UBND tỉnh phê duyệt Danh mục các TTHC đưa vào thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ.

### **Điều 11. Quy định đối với tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ được công chức hướng dẫn lập hồ sơ; tiếp nhận hồ sơ, ghi phiếu hẹn trả kết quả theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận TN&TKQ; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

3. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc chưa được công khai theo quy định.

4. 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; khi nhận kết quả TTHC phải mang theo giấy hẹn trả kết quả và giấy tờ tùy thân (Căn cước công dân, hộ chiếu,...) hoặc có giấy ủy quyền của người có tư cách pháp nhân (hoặc người đại diện theo pháp luật) đối với trường hợp không trực tiếp đi nhận, cử người đi nhận thay kết quả.

5. Không được cản trở việc giải quyết TTHC của công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ.

6. Không hỏi lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ trong quá trình giải quyết TTHC;

7. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về những bất hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức trong thực hiện TTHC;

8. Khiếu nại, tố cáo công chức về việc giải quyết TTHC không đúng quy định;

9. Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ phải có thái độ và ứng xử nghiêm túc;

10. Thực hiện quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Điều 12. Quy định về xử lý hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ hoặc gửi qua bưu điện, qua dịch vụ công trực tuyến.

b) Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm số hoá các hồ sơ của các cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và được lưu trữ sử dụng chung.

c) Công chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (*hoặc gửi văn bản hướng dẫn việc bổ sung hồ sơ nếu hồ sơ gửi qua bưu điện*).

- Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì cập nhật vào phần mềm điện tử và in phiếu tiếp nhận hồ sơ và phiếu hẹn trả kết quả chuyển cho tổ chức, cá nhân; nếu hồ sơ tiếp nhận qua bưu điện thì gửi phiếu tiếp nhận hồ sơ và phiếu hẹn trả kết quả qua bưu điện hoặc nếu hồ sơ tiếp nhận trên dịch vụ công trực tuyến thì chuyển phiếu tiếp nhận hồ sơ và phiếu hẹn trả kết quả trên môi trường mạng.

### **2. Giải quyết hồ sơ**

a) Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả trong ngày: Công chức tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, thẩm định, trình lãnh đạo UBND phường quyết định và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân (đối với hồ sơ tiếp nhận sau **15 giờ** thì hẹn hoàn trả vào ngày hôm sau).

b) Đối với hồ sơ quy định có thời gian giải quyết và trả kết quả nhiều ngày: Công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển công chức chuyên môn tham mưu trình UBND phường hoặc Chủ tịch UBND phường giải quyết TTHC.

c) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền quyết định của UBND thành phố, tỉnh hoặc Bộ, ngành Trung ương: Công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện quy trình theo quy định hiện hành về giải quyết TTHC; tiếp nhận lại hồ sơ khi có kết quả.

d) Đối với một số lĩnh vực đảm bảo các điều kiện giải quyết trên môi trường mạng (kể cả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến): Hồ sơ được thực hiện giải quyết hoàn toàn trên phần mềm điện tử của Bộ phận TN&TKQ.

### **3. Chuyển trả kết quả cho tổ chức, cá nhân**

a) Kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận TN&TKQ được cập nhật vào

phần mềm điện tử và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện) hoặc trực tuyến.

b) Đối với những trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Bộ phận TN&TKQ thông báo cho công chức giải quyết hồ sơ, yêu cầu đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Công chức giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và trình bày rõ lý do, thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trưởng bộ phận TN&TKQ có văn bản gia hạn thời gian giải quyết, kèm theo văn bản xin lỗi chuyển văn bản đến tổ chức, cá nhân.

#### **4. Thu phí và lệ phí:**

Bộ phận TN&TKQ bố trí công chức thực hiện việc thu phí, lệ phí đối với những công việc (hoặc TTHC) được thu phí, lệ phí và thực hiện việc thanh, quyết toán theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Chế độ họp, báo cáo của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

1. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hằng tháng (hoặc khi có yêu cầu đột xuất), Công chức Văn phòng - Thống kê có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo Chủ tịch UBND phường 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 14. Trách nhiệm của UBND phường**

Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì các tổ chức, cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện theo quy chế làm việc của UBND phường.

#### **Điều 15. Mối quan hệ công tác giữa Bộ phận TN&TKQ với UBND phường**

1. Bộ phận TN&TKQ chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND phường. Trưởng bộ phận TN&TKQ báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của UBND phường và cấp trên 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 làm việc tại Bộ phận TN&TKQ theo Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận TN&TKQ được UBND phường 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 16. Xây dựng đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

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 phường.

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 phường.

3. Tăng cường hơn nữa kỹ năng giao tiếp, ứng xử, kỹ năng hành chính đối với công chức. Nâng cao 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.

### **Điều 17. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận TN&TKQ của UBND phường**

#### **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, 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 18. 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 19. Điều khoản thi hành**

1. Trưởng bộ phận TN&TKQ, các công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ 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 thuộc UBND phường để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**