

Số: /QĐ-UBND

Đông Hòa, ngày tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thị xã Đông Hòa

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ ĐÔNG HÒA

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

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, ngày 07/8/2017 của Chính Phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 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 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND thị xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thị xã Đông Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3946/QĐ-UBND ngày 16/9/2019 của UBND thị xã.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND thị xã; Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường; Trưởng Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa; Giám đốc chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ thị xã; tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Thị ủy; TT HĐND Thị xã;
- Chủ tịch, PCT. UBND thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị thị xã;
- Chi nhánh VPĐKĐĐ thị xã;
- UBND xã, phường;
- Chánh, Phó CVP;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Lê Vi Phúc

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ ĐÔNG HÒA**

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

QUY CHẾ

Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thị xã Đông Hòa

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 3 năm 2024 của UBND thị xã Đông Hòa)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa); việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyên dữ liệu, hồ sơ, giải quyết hồ sơ và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của UBND thị xã Đông Hòa.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng chuyên môn thị xã, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã, các cơ quan, ban ngành liên quan có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính, tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này; Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan được phân công hướng dẫn, tiếp nhận, chuyên dữ liệu, hồ sơ, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật.

Chương II

**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA, CÁN BỘ,
CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA;
TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN CỦA CÁN BỘ,
CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC ĐẾN CÔNG TÁC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

Điều 3. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa, người đứng đầu Bộ phận Một cửa

1. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa, người đứng đầu Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 8 và Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung bởi 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 (sau đây gọi là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

2. Trưởng Bộ phận Một cửa theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Thời điểm và tiêu chí nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định chuyên ngành.

Điều 4. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Chấp hành nghiêm túc, đầy đủ quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (sau đây gọi là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP), Quyết định số 46/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là Quyết định số 46/2016/QĐ-TTg) và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

3. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính 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 cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần.

4. Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Không tiếp nhận, không yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

5. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, chuyển dữ liệu, hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay

đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

6. Tham dự tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin, văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

7. Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định; có bảng tên, số hiệu trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

8. Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức đến Bộ phận Một cửa.

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

Điều 5. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa

1. Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ đến công tác tại Bộ phận Một cửa.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển 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 thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Phối hợp với Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa công tác; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức, viên chức không chuyên trách để kịp thời thay thế cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kịp thời tăng, giảm số lượng hoặc tạm thời rút công chức từ Bộ phận Một cửa khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng, giảm hoặc quá ít (nếu tạm thời rút công chức về

thì phải trao đổi với Bộ phận Một cửa để có biện pháp xử lý khi có tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ, trả kết quả giải quyết). Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức, viên chức khác thay thế.

9. Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

10. Phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

Chương III

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

Điều 6. Phạm vi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân thị xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân thị xã, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã được giao tiếp nhận tại cấp huyện.

Điều 7. Hướng dẫn hồ sơ thủ tục hành chính

1. Cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn;
 - 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) 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 cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

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 Một cửa;
- b) Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

d) Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

đ) Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

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

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 người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác.

Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

1. Cách thức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính thông qua các cách thức sau: trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; qua dịch vụ bưu chính công ích đối với những thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận qua bưu chính công ích; trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền lựa chọn cách thức nộp hồ sơ.

c) Khuyến khích tổ chức, cá nhân lựa chọn nộp hồ sơ trực tuyến.

2. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp từ tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa:

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thực hiện số hoá hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định 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 (sau đây gọi là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)).

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: cán bộ, công chức, viên chức phải nêu rõ lý do từ chối hồ sơ theo Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

3. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích:

a) Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

b) Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thực hiện số hoá hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

c) Thời điểm xác định tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ tại cơ quan có thẩm quyền được tính kể từ khi nhân viên bưu chính và người tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa lập và cùng ký Biên bản giao nhận hồ sơ theo quy định. Trường hợp có yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì thời điểm tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu được xác định là thời điểm nộp hồ sơ hợp pháp, hợp lệ (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

d) Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thông tin cho tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

4. Đối với tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến:

Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật. Trường hợp hồ sơ đã được nộp đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì Hệ thống phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công. Trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi Hệ thống xác nhận gửi thành công, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa hoàn thành các việc sau:

a) Đăng nhập Hệ thống và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến. Nội dung kiểm tra được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định: tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP), thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký; thực hiện số hoá hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định: thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác, nêu rõ lý do theo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

d) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ: Thông báo cho tổ chức, cá nhân thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân đăng ký và nêu rõ lý do từ chối hồ sơ theo Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

5. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một mã hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

6. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận và hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận: cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 9. Chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Việc chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến cơ quan, bộ phận xử lý tiếp theo, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy trình nội bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

2. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền 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 tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3. Trường hợp hồ sơ chưa có kết quả giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có văn bản đề nghị rút hồ sơ: Bộ phận Một cửa gửi văn bản thông báo trả và kèm toàn bộ hồ sơ cho tổ chức, cá nhân và cập nhật vào mục trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

4. Việc lấy ý kiến, thông tin xử lý, thông tin chuyên xử lý, đề nghị bổ sung hồ sơ, từ chối nhận hồ sơ, tình hình, kết quả xử lý hồ sơ phải được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 10. Thực hiện xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn giải quyết

Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thực hiện xin lỗi đối với hồ sơ quá hạn giải quyết theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 11. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Bộ phận Một cửa trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tuyến.

2. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và quy trình nội bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên phê duyệt.

3. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Khi nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định, CCVC Bộ phận Một cửa liên hệ thông báo cho tổ chức, cá nhân qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép để tổ chức, cá nhân biết, đến nhận kết quả.

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử của cơ quan có thẩm quyền có giá trị pháp lý như kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng văn bản giấy.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thị xã, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc chấp hành các quy định trong quy chế này. Giao Phó Chánh Văn phòng HĐND&UBND thị xã – Trưởng Bộ phận một cửa phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện tốt quy chế này.

Điều 13. Điều khoản thi hành

1. Các nội dung khác không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg và các Thông tư, quy định khác có liên quan.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan kịp thời báo cáo và đề xuất biện pháp xử lý về UBND thị xã (qua Văn phòng HĐND&UBND thị xã) để xem xét, giải quyết./.