

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ YÊN HÒA**

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

Số: 148 /QĐ-UBND

Yên Hòa, ngày 9 tháng 8 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động**  
**của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ YÊN HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ 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 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 04 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*

*Xét đề nghị của Văn phòng HĐND & UBND 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 thuộc UBND xã Yên Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 134/QĐ-UBND, ngày 19 tháng 6 năm 2020 của UBND xã Yên Hòa về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Yên Hòa.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức, cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện(để b/c);
- Như điều 3(để thực hiện);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đoàn Trung Nam**

## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận  
và trả kết quả UBND xã Yên Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 148 /QĐ-UBND  
ngày 09 tháng 8 năm 2021 của UBND xã Yên Hòa)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về vị trí, chức năng, cơ cấu tổ chức, chế độ và nguyên tắc làm việc, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa); phạm vi tiếp nhận và quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận một cửa; quyền lợi, trách nhiệm các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết các TTHC tại Bộ phận một cửa

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cán bộ, công chức là thành viên của Bộ phận một cửa và người được giao nhiệm vụ làm việc tại Bộ phận một cửa.
- Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC tại Bộ phận một cửa (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, Ngân hàng thương mại được lựa chọn cung cấp dịch vụ thu phí, lệ phí.

#### Điều 3. Nguyên tắc làm việc

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.
- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.
- Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành, cơ quan, đơn vị.
- Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.
- Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật. Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết

TTHC trong danh mục TTHC đã quy định thực hiện tại Bộ phận một cửa chỉ đến làm việc tại một địa chỉ là Bộ phận một cửa để được giải quyết các TTHC; việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính phải được thực hiện nghiêm túc theo đúng quy định tại bộ phận một cửa.

6. Cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

8. Nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu được giao quản lý Bộ phận một cửa trong chỉ đạo, điều hành và thực thi công vụ tại Bộ phận một cửa; nêu cao tính tiên phong, gương mẫu của từng cán bộ, công chức, làm việc tại Bộ phận một cửa.

#### **Điều 4. Chế độ làm việc**

1. Việc quản lý, điều hành công việc hàng ngày của Bộ phận một cửa được thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

2. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phải thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao, chấp hành nội quy, quy chế, quy tắc ứng xử trong giao tiếp của Bộ phận một cửa và quy định của pháp luật.

3. Đối với các văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của UBND xã, công chức được giao phụ trách chịu trách nhiệm trước chủ tịch UBND xã, PCT UBND xã và trước pháp luật về nội dung, thể thức văn bản.

4. Quá trình thực hiện nhiệm vụ, lưu trữ hồ sơ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo Quy chế làm việc của UBND xã và quy định của pháp luật, cá nhân phụ trách lĩnh vực, nhiệm vụ chịu trách nhiệm về những công việc của mình.

5. Tạo mọi điều kiện cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa được hưởng các chế độ chính sách theo quy định.

#### **Điều 5. Thời gian làm việc**

1. Bộ phận một cửa làm việc vào tất cả các ngày làm việc, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (riêng thứ 7 lĩnh vực công chức Văn phòng, công chức Tư pháp – Hộ tịch, công chức Địa chính, công chức Lao động Thương binh & Xã hội làm việc trong buổi sáng).

2. Thời gian tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện tại Bộ phận một cửa là thời gian làm việc theo quy định của nhà nước.

### **Chương II**

## **TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

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

a) Ủy ban nhân dân xã ban hành Quyết định thành lập Bộ phận một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã gồm các thành viên theo quy định của pháp luật.

a) Theo quy định của pháp luật Bộ phận một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã làm Trưởng ban. Căn cứ vào điều kiện thực tiễn Chủ tịch UBND xã giao lại toàn quyền chỉ đạo, phụ trách Bộ phận một cửa cho đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa gồm: Công chức Văn phòng HĐND&UBND xã, công chức Tư pháp – Hộ tịch, công chức Lao động Thương binh và Xã hội, công chức Văn hóa – Thông tin – Thể thao, Công chức Giao thông Thủy lợi, công chức Địa chính.

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

### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Quy chế này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử hoặc bằng phương tiện phù hợp.

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ làm việc tại Bộ phận một cửa.

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo UBND xã xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận một cửa theo quy định tại của pháp luật và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, sao

chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

g) 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 tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, các ngành có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc việc thực hiện giải quyết.

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức làm việc 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.

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, 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 UBND xã nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng; tham gia 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 Một cửa**

**1.** Đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa. Có thẩm quyền ký các văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị, các ngành, bộ phận có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với chủ tịch UBND xã biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

**2.** Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và kịp thời chấn chỉnh, báo cáo đề xuất biện pháp xử lý khi công chức được giao nhiệm vụ tại bộ phận một cửa vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

3. Bên cạnh những nhiệm vụ theo quy định của pháp luật đối với từng công chức. Trên cơ sở xem xét nhiệm vụ thực tiễn được quyền giao nhiệm vụ cho công chức thực hiện các nhiệm vụ khác thuộc hoạt động của Bộ phận một cửa; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

4. Xây dựng kế hoạch, bố trí lịch làm việc tại bộ phận một cửa đối với công chức thuộc bộ phận một cửa.

5. Công khai trên trang tin điện tử của xã hộ, tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu Bộ phận Một cửa; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

6. Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo UBND xã, Chủ tịch UBND xã xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận Một cửa.

7. Tổ chức bảo vệ, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tại trụ sở Bộ phận Một cửa.

8. Quản lý, tham mưu cho UBND xã về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 9. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

đ) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không qua Bộ phận Một cửa và nơi làm việc theo quy định, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

g) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

c) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

d) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

e) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ buru chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

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

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

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

## **Điều 10. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

1. Quyền

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

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

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính.

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

## 2. Trách nhiệm

a) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

b) Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả.

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

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan

## **Điều 11. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.**

a) Đối với những hồ sơ, thủ tục hành chính theo Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND xã quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch UBND xã, thì Chủ tịch UBND xã ký giải quyết.

b) Đối với những loại hồ sơ, thủ tục theo Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ của UBND xã, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch UBND xã, thì Phó Chủ tịch UBND xã ký giải quyết.

## **Điều 12. Chế độ họp, báo cáo của Bộ phận một cửa**

1. Trong quá trình hoạt động Bộ phận một cửa thường xuyên báo cáo tình hình hoạt động giải quyết thủ tục hành chính và kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức việc tại Bộ phận một cửa về UBND xã.

2. Căn cứ vào thực tiễn có thể hàng tuần, hàng tháng, hoặc đột xuất khi có yêu cầu Bộ phận một cửa tiến hành họp để đánh giá kết quả hoạt động. Việc họp,



đánh giá công việc của Bộ phận một cửa được bố trí vào thời điểm phù hợp không được ảnh hưởng đến việc giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân.

### **Chương III**

## **PHẠM VI TIẾP NHẬN**

## **VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **Điều 13. Phạm vi tiếp nhận TTHC**

Bộ phận một cửa 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 nếu được giao tiếp nhận hồ sơ tại cấp xã.

Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính được ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã và các thủ tục hành chính liên thông đảm bảo đủ điều kiện giải quyết trên hệ thống một cửa điện tử của tỉnh được cập nhật và giải quyết theo đúng quy định trên hệ thống một cửa điện tử.

### **Điều 14. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Trực tiếp tại Bộ phận một cửa xã.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công của tỉnh và trên Cổng dịch vụ công quốc gia đối với các TTHC theo quy định.

### **Điều 15. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện 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 theo quy định 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 số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai

- c) Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của 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.

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 16. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 12 Quy chế này, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ 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 một cửa điện tử của tỉnh và thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 13 Quy chế này và nêu rõ lý do theo mẫu 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 đầy đủ, chính xác theo quy định công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, cổng dịch vụ công của tỉnh công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa 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 người dân của trên hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc của tỉnh.

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 15 Quy chế này.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi 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 ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử (tùy theo quy định của cấp trên); trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì công chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

### **Điều 17. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Quy chế này cán bộ, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp 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.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, công chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều này được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

### **Điều 18. Giải quyết thủ tịch hành chính**

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo trình tự đúng quy định của pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính đã được ban hành.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo, cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông

tin, quá trình giải quyết thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

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

a) Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình lãnh đạo hoặc cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được ban hành.

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

4. 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. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, công chức phụ trách phải tham mưu gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

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

a) Công chức được giao phụ trách, chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc ủy quyền 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.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống một cửa điện tử;

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 nội dung, kết quả tham gia ý kiến

vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc 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 phụ trách, chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ 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 có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên (nếu cần thiết); cập nhật, chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý trình tự, các bước theo quy định;

b) Sau khi tiếp nhận kết quả giải quyết của cấp trên, công chức tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc Bộ phận Một cửa tiến hành trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và cập nhật lên hệ thống Một cửa điện tử.

7. Trường hợp các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và phải có thông báo bằng văn bản có nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thì tiến hành gửi cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

8. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn công chức được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết hồ sơ phải tham mưu ban hành thông báo bằng văn bản và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, công chức phụ trách lĩnh vực điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### **Điều 19. 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 mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản

chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cổng dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được 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.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được thực hiện, lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**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 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 cán bộ, công chức thì cán bộ, công 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định rõ 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 pháp luật.

**Điều 21. 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 cơ quan có thẩm quyền.

b) Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

c) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn việc nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được tổ chức triển khai theo quy định.

3. Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

## **Điều 22. Việc lưu trữ hồ sơ, sổ sách và hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Các loại hồ sơ, biểu mẫu, hồ sơ thủ tục hành chính quy định tại phải được cập nhật trên hệ thống một cửa điện tử của tỉnh này phải đảm bảo nguyên tắc, yêu cầu sau:

a) Phải được cập nhật trên hệ thống một cửa điện tử, có thể in ra và bảo đảm tra cứu được.

b) Ngoài các thông tin được tích hợp tự động, cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong các biểu mẫu.

c) Được ký số theo quy định hiện hành của pháp luật về chữ ký số.

2. Trường hợp theo yêu cầu quy định ngoài việc cập nhật hồ sơ, sổ sách, báo cáo trên hệ thống một cửa điện tử phải mở sổ, ghi chép, lưu trữ bằng sổ giấy thì công chức có thể sử dụng biểu mẫu, sổ giấy đảm bảo các điều kiện sau:

a) Sổ được mở theo từng năm. Khi hết năm phải thực hiện khóa sổ theo đúng quy định.

b) Sổ phải ghi liên tiếp theo thứ tự từng trang, có số trang, không được bỏ trống, phải đóng dấu giáp lai từ trang đầu đến trang cuối sổ; nội dung ghi phải chính xác; chữ viết phải rõ ràng.

c) Sổ phải được ghi liên tục từ số 01 đến hết năm; trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01.

d) Cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải in và điền đầy đủ, rõ ràng, chính xác nội dung yêu cầu trong biểu mẫu.

e) Công chức phụ trách lĩnh vực nào thì chịu trách nhiệm về tính chính xác, tính pháp lý của hồ sơ, lưu trữ.

f) Việc lưu trữ các báo cáo, hồ sơ, sổ sách được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật có liên quan.

## **Chương IV**

### **ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 23. Nguyên tắc đánh giá**

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về thái độ của công chức, chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của công chức phụ trách lĩnh vực làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

#### **Điều 24. Thẩm quyền đánh giá**

1. Lãnh đạo UBND xã, lãnh đạo trực tiếp phụ trách bộ phận một cửa tại UBND xã đánh giá tình hình hoạt động Bộ phận một cửa; việc thực thi công vụ của công chức, chất lượng thực hiện nhiệm vụ, giải quyết thủ tục hành chính của công chức được giao phụ trách.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá thái độ, tinh thần trách nhiệm và việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của công chức trong thực hiện nhiệm vụ, chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

#### **Điều 25. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức:

a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa



c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh

d) Hệ thống camera giám sát

đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử

e) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ

g) Các hình thức hợp pháp khác.

### **Điều 26. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực thi nhiệm vụ của công chức tại bộ phận một cửa, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện công khai theo quy định của pháp luật.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, trong thực hiện các nhiệm vụ được giao tại bộ phận một cửa. Kết quả đánh giá là cơ sở để ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 27. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Khen thưởng

Cán bộ, công chức được bố trí đến làm việc tại Bộ phận một cửa có sáng kiến, giải pháp nâng cao hiệu quả công tác được xem xét khen thưởng theo quy định. Kết quả đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận một cửa là một cơ sở quan trọng để đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng, theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Kỷ luật

Công chức làm việc tại Bộ phận một cửa 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 28. Điều khoản thi hành**

1. Thành viên bộ phận một cửa, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Giao Văn phòng HĐND&UBND xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, thường xuyên báo cáo Phó Chủ tịch UBND xã.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh hoặc phát hiện những quy định chưa phù hợp, báo cáo PCT UBND

xã đề tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.