

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN PHÚ GIÁO**

Số: *128* /QĐ-UBND

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

Phú Giáo, ngày 26 tháng 03 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Phú Giáo

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về 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;

Căn cứ Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12 tháng 02 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4065/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về việc phê duyệt Đề án tổ chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Giáo;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND – UBND huyện Phú Giáo tại Tờ trình số *15A*/TTr-VP ngày *24*/03/2020,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Phú Giáo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 28 tháng 04 năm 2016 của Chủ tịch UBND huyện Phú Giáo ban hành Nội quy Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả huyện Phú Giáo.



Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện, Trưởng phòng Nội vụ, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

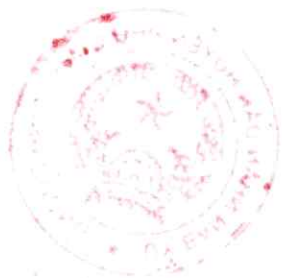
- Như điều 3;
- TTTU, TT HĐND huyện;
- CT, PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, Ban, ngành, đoàn thể;
- Lưu: VT.

at

CHỦ TỊCH



Đoàn Văn Đông



Handwritten Persian text, possibly a signature or date, located below the stamps.



NỘI QUY

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Phú Giáo

(Ban hành kèm theo Quyết định số 123/QĐ-UBND ngày 26 tháng 03 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Phú Giáo)

I. THỜI GIAN LÀM VIỆC

Từ ngày thứ Hai đến hết buổi sáng thứ Bảy hàng tuần (Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30; Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00). Chiều thứ Bảy, ngày Chủ nhật, Lễ, Tết được nghỉ theo quy định. Thời gian làm việc được quy định như sau:

1. Thời gian giao dịch với tổ chức, cá nhân:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ.

2. Thời gian giao dịch nội bộ:

- + Buổi sáng: Từ 11 giờ 00 đến 11 giờ 30.
- + Buổi chiều: Từ 16 giờ 00 đến 17 giờ 00.

II. 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, nhân sự 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) Nhận xét đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ, công chức, nhân sự, cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận và hướng dẫn, giải quyết TTHC;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm

a) Lấy số thứ tự theo từng lĩnh vực tại máy xếp hàng tự động, chờ đến lượt giao dịch của mình; Khi đã qua 3 lượt số thứ tự phải lấy lại số thứ tự chờ đến lượt giao dịch mới.

b) Cung cấp họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy hẹn, giấy ủy quyền (nếu có).

c) 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;

d) 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;

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. 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, nhân sự 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, nhân sự, 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, nhân sự, cơ quan có thẩm quyền 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, nhân sự, 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.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, NHÂN SỰ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

1. Cán bộ, công chức, nhân sự Bộ phận Một cửa có trách nhiệm:

a) Giải quyết công việc theo số thứ tự (trừ các trường hợp được ưu tiên như người già yếu, bệnh tật, người có con nhỏ...)

b) Thực hiện phương châm “5 biết, 4 luôn, 3 thể hiện”, xây dựng “Công sở thân thiện vì nhân dân phục vụ”. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

d) Tiếp nhận, 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; Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết 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;

e) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo thẻ công chức, nhân sự trong quá trình thực thi nhiệm vụ, làm việc đảm bảo thời gian theo quy định;

h) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Cán bộ, công chức, nhân sự 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; Yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện các TTHC, hồ sơ cung cấp các giấy tờ liên quan không có trong quy định.

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 thông qua Bộ phận Một cửa, 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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Công chức, nhân sự Bộ phận Một cửa được từ chối tiếp cá nhân và tổ chức trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi quá khích, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

3. Người thực hiện thủ tục hành chính nộp lại hồ sơ về thủ tục hành chính đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn.

4. Người không có nghĩa vụ, trách nhiệm, quyền lợi liên quan đến hồ sơ hành chính nộp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Phú Giáo.

Tất cả tổ chức, cá nhân đến giao dịch công tác và cán bộ, công chức, nhân sự khi thi hành công vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Phú Giáo phải chấp hành nghiêm túc Nội quy này./.

CHỦ TỊCH



Đuân Tân Đông

