

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

Số: 79/QĐ-UBND

Đak Smar, ngày 20 tháng 7 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Nội quy Bộ phận tiếp nhận và
trả kết quả UBND xã Đak Smar

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐAK SMAR

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

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

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước; Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Đak Smar.

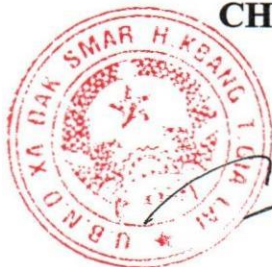
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định Ban hành Nội quy Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Đak Smar trước đây.

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê xã, Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã, cán bộ, công chức xã, các ban ngành đoàn thể xã và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- TT UBND xã;
- MTTQ và các đoàn thể xã
- 3 Trưởng thôn, làng;
- Lưu VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH



Trương Thị Hạnh Nhân



NỘI QUY

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ UBND XÃ XÃ ĐAK SMAR

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 79/QĐ-UBND
ngày 20/7/2021 của UBND xã Dak Smar)*

I. THỜI GIAN LÀM VIỆC:

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Dak Smar làm việc theo giờ hành chính từ ngày thứ Hai đến ngày thứ Sáu và sáng thứ bảy hàng tuần, nghỉ làm việc ngày Chủ nhật, Lễ, Tết và ngày nghỉ khác theo quy định. Thời gian làm việc được quy định như sau:

1. Thời gian tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

(Từ 7 giờ đến 7 giờ 30 phút cán bộ công chức rà soát, xử lý công việc nội bộ và trả hồ sơ tồn buổi hôm trước).

2. Thời gian luân chuyển hồ sơ, giao nhận và trả kết quả thủ tục hành chính giữa Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả với tổ chức, công dân:

- Đối với các hồ sơ tiếp nhận sau 9 giờ 30 phút thì các tổ chức, cá nhân nhận kết quả vào đầu giờ chiều.
- Đối với các hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ thì các tổ chức, cá nhân nhận kết quả vào sáng ngày hôm sau.

II. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN:

1. Quyền của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đủ theo quy định thì được hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ bằng Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ;

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 của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

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 Tiếp nhận và Trả kết quả 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 Tiếp nhận và Trả kết quả; nộp đầy đủ các Khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hành vi vi phạm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật có liên quan.

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

1. Khi làm việc cán bộ, công chức phải mặc quần, áo lịch sự, phải đeo thẻ cán bộ công chức theo quy định và chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định; Tạo Điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính và giải quyết công việc theo số thứ tự.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác theo các mẫu đơn, tờ khai (nếu có).

3. Tiếp nhận và giao biên nhận hồ sơ đối với hồ sơ đầy đủ, hợp lệ. Trường hợp chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì phải hướng dẫn cụ thể một lần, đầy đủ bằng Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ.

4. Có thái độ nhã nhặn, lịch sự, tôn trọng, lắng nghe tổ chức, cá nhân; Giải thích, hướng dẫn, tư vấn rõ ràng về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn tác nghiệp theo quy trình, quy định. Nhận kết quả giải quyết từ cơ quan chuyên môn; cung cấp thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân, cơ quan liên quan khi có yêu cầu.

6. Trả kết quả cho tổ chức, công dân và thu phí, lệ phí theo quy định.

7. Quản lý, vận hành an toàn các trang thiết bị, phương tiện làm việc; tích cực tham gia phòng chống cháy nổ, vệ sinh môi trường; Phát phiếu tham dò ý kiến tổ chức, công dân về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức của Bộ phận.

IV. NHỮNG HÀNH VI KHÔNG ĐƯỢC LÀM TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ:

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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, 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, viên 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, viên 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, viên 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;

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, viên 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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ:

Cán bộ, công chức Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả được từ chối tiếp người đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 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 yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (cá nhân, tổ chức) 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.

Tất cả tổ chức, công dân đến giao dịch công tác và cán bộ, công chức khi thi hành công vụ phải chấp hành nghiêm túc Nội quy này. /