

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 3503/QĐ-UBND ngày 18/12/2008 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Tài nguyên và Môi trường;

Căn cứ Quyết định số 2430/QĐ-UBND ngày 08/9/2015 của UBND tỉnh Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

Điều 2. Chánh Văn phòng Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.



GIÁM ĐỐC

Bùi Thanh Lam

QUY CHẾ

Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 153/QĐ-STNMT, ngày 05/10/2015
của Sở Tài nguyên và Môi trường)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm, chế độ làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ, công chức, viên chức liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường và quy trình giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với lĩnh vực: Quản lý đất đai, đo đạc và bản đồ, địa chất và khoáng sản, tài nguyên nước-khí tượng thủy văn, môi trường; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường (sau đây gọi chung là các phòng, đơn vị).
2. Công chức, viên chức có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.
3. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng Sở là bộ phận duy nhất trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường.
2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các phòng, đơn vị có liên quan phải hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm cho tổ chức, công dân chỉ đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Tài nguyên và Môi trường.
3. Đối với những hồ sơ, thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

hướng dẫn các tổ chức, công dân liên hệ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định.

4. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ: Buổi sáng từ 7h30' đến 10h30' và buổi chiều từ 13h30' đến 16h30' các ngày làm việc trong tuần. Thời gian hành chính còn lại trong ngày thực hiện sắp xếp hồ sơ; giao, nhận hồ sơ, tài liệu, kết quả với các phòng, đơn vị và báo cáo kết quả với lãnh đạo Văn phòng.

Điều 4. Chế độ làm việc

1. Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thường trực tại nơi làm việc trong giờ hành chính tất cả các ngày làm việc theo quy định; trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng mặt thì phải báo cáo với Chánh Văn phòng, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước 01 ngày để cử công chức, viên chức khác thuộc Văn phòng Sở hoặc thuộc các phòng, đơn vị khác có liên quan thay.

2. Trong giờ làm việc công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đeo thẻ công chức để thuận tiện trong giao dịch; trong giao tiếp và giải quyết công việc thực hiện đúng quy định về văn hóa giao tiếp nơi công sở, không gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức, công dân đến liên hệ giải quyết công việc.

3. Đối với các phòng, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính:

a) Phân công công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến.

b) Chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả kết quả cho tổ chức, công dân.

4. Trong ngày làm việc, công chức, viên chức các phòng, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính thường xuyên kiểm tra, cập nhật hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử ít nhất một (01) lần vào buổi sáng và một (01) lần vào cuối buổi chiều để giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 5. Cơ sở vật chất

a) Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí đảm bảo diện tích tối thiểu là 40m². Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

b) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tra cứu thông tin, khu vực tiếp nhận và trả kết quả.

c) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy vi tính, máy in, điện thoại cố định, tủ đựng tài liệu, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, máy điều hòa nhiệt độ, máy tra cứu thông tin, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 6. Vị trí, cơ cấu tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng Sở, chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng Sở.

b) Cơ cấu tổ chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm:

- Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Phó Chánh Văn phòng Sở kiêm nhiệm.

- Có 02 công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trong đó có 01 công chức thuộc biên chế của Văn phòng Sở và 01 viên chức thuộc biên chế của Văn phòng Đăng ký Quyền sử dụng đất, trực tiếp hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 7. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Niêm yết công khai thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí (nếu có) tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân đối với thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở.

c) Hướng dẫn công dân, tổ chức nộp đầy đủ hồ sơ theo quy định.

d) Luân chuyển hồ sơ đến các phòng, đơn vị có liên quan để giải quyết.

đ) Nhận lại kết quả đã xử lý, giải quyết:

- Từ các phòng, đơn vị có liên quan để trả cho công dân, tổ chức, thu phí và lệ phí (nếu có) đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở;

- Từ các phòng, đơn vị có liên quan để chuyển đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông;

- Từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Văn phòng UBND tỉnh để trả cho công dân, tổ chức, thu phí và lệ phí (nếu có) đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông.

e) Định kỳ thứ 2 hàng tuần báo cáo Giám đốc Sở tình hình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của tổ chức, cá nhân thông qua Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Chánh Văn phòng Sở. Thực hiện công tác báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Sở.

f) Những hồ sơ, thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì hướng dẫn các tổ chức, công dân liên hệ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính

1. Chánh Văn phòng Sở:

a) Chỉ đạo toàn diện hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Là đầu mối phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan để giải quyết kịp thời những vấn đề vướng mắc phát sinh khi có đề xuất của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, hoặc báo cáo Giám đốc Sở xử lý khi có vấn đề vượt quá thẩm quyền;

c) Quản lý và phân công nhiệm vụ cho công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

d) Ký văn bản thông báo yêu cầu tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ và kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, công dân do lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ;

đ) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Sở giao.

2. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Giúp Chánh Văn phòng chỉ đạo các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Là đầu mối phối hợp với các phòng, đơn vị giải quyết kịp thời những vấn đề vướng mắc xảy ra hoặc báo cáo Chánh Văn phòng xử lý khi có vấn đề vượt quá thẩm quyền;

c) Giám sát, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các phòng, đơn vị có liên quan đảm bảo thủ tục hành chính được giải quyết đúng thời gian quy định;

d) Tổng hợp tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

đ) Ủy quyền giải quyết một số công việc cho công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi vắng mặt;

e) Chỉ đạo thu nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật;

f) Định kỳ báo cáo Chánh Văn phòng tình hình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

3. Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Thường trực tiếp nhận, hướng dẫn, luân chuyển hồ sơ, trả kết quả theo quy định;

b) Giúp Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân;

c) Phối hợp với công chức, viên chức các phòng, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính đúng trình tự và thời gian quy định.

4. Các phòng, đơn vị:

a) Phân công công chức tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến; trường hợp công chức được phân công vắng mặt thì phải bố trí công chức khác thay và thông báo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả biết vào đầu giờ của ngày làm việc;

b) Có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực chuyên môn của phòng, đơn vị cho cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; cử cán bộ làm đầu mối phối hợp cùng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, kiểm tra nội dung các giấy tờ, hồ sơ công việc khi tiếp nhận của tổ chức, công dân (nếu cần); cử cán bộ tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân khi Chánh Văn phòng Sở điều động (nếu cần).

c) Đảm bảo giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định;

d) Không tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp từ tổ chức, công dân. Trường hợp tổ chức, cá nhân có yêu cầu thì hướng dẫn đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giải quyết;

đ) Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

e) Trình Lãnh đạo Sở ký giải quyết hồ sơ thủ tục theo thẩm quyền;

f) Trình Lãnh đạo Sở ký văn bản trả lại hồ sơ; văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ, tài liệu theo quy định, văn bản xin lỗi tổ chức, công dân và thời hạn trả kết quả lần tiếp theo do quá hạn giải quyết hồ sơ; chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản nêu trên;

g) Chuyển kết quả giải quyết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định;

h) Nếu hồ sơ, thủ tục hành chính hoặc công việc được giao chủ trì cần có sự phối hợp liên ngành thì báo cáo lãnh đạo Sở có văn bản xin ý kiến các ngành liên quan và chủ động phối hợp để giải quyết;

i) Thường xuyên rà soát thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách để phối hợp với Văn phòng Sở, phòng Pháp chế tham mưu cho Giám đốc Sở trình

cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh cho phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh;

j) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Sở giao.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 4, 5, 6, 7 Quy định việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành tại Quyết định số 2430/QĐ-UBND ngày 08/9/2015 của UBND tỉnh.

Điều 10. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa thực hiện theo quy định tại Điều 9, 10 Quy định việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành tại Quyết định số 2430/QĐ-UBND ngày 08/9/2015 của UBND tỉnh.

Điều 11. Thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn xử lý, lệ phí (nếu có), kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa

Thực hiện theo Phụ lục 1 ban hành kèm theo Quy chế này.

Chương IV

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, luân chuyển và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 12, 13, 14 Quy định việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành tại Quyết định số 2430/QĐ-UBND ngày 08/9/2015 của UBND tỉnh.

Điều 13. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quy định việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành tại Quyết định số 2430/QĐ-UBND ngày 08/9/2015 của UBND tỉnh.

Điều 14. Thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn xử lý, lệ phí (nếu có), kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông

Thực hiện theo Phụ lục 2 ban hành kèm theo Quy chế này.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức lập thành tích xuất sắc thực hiện nhiệm vụ được giao thì được Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

2. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các phòng, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở, tùy theo mức độ vi phạm xử lý theo quy định của Luật Cán bộ công chức, Luật Viên chức.

3. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính nếu công chức, viên chức để xảy ra tình trạng quá hạn giải quyết theo quy định thì phải chịu trách nhiệm trước lãnh đạo phòng, đơn vị và Giám đốc Sở về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các phòng, đơn vị; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các phòng, đơn vị phản ánh kịp thời về Chánh Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, giải quyết./.

GIÁM ĐỐC



Bùi Thanh Lam