

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính phường Hòa Nghĩa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÒA NGHĨA**

*Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi bổ sung của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;*

*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 225/QĐ-TTg ngày 04/2/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;*

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

*Xét đề nghị của Văn phòng UBND phường,*

**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 phường Hòa Nghĩa.

**Điều 2.** Quyết định này thay thế Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2019 của UBND phường về ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế “Một cửa” thuộc ủy ban nhân dân phường Hòa Nghĩa. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng Ủy ban nhân dân phường, cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- UBND quận;
- TT Đảng ủy-HĐND phường;
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Tuấn**

## **QUY CHẾ**

### **Về tổ chức và hoạt động của**

### **Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hòa Nghĩa**

*(Ban hành theo Quyết định số 127/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường Hòa Nghĩa)*

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-TTg ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, UBND phường xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hòa Nghĩa cụ thể như sau:

#### **I. VỀ TỔ CHỨC.**

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phường Hòa Nghĩa do một đồng chí lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường là trưởng bộ phận.
- Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả gồm công chức Tư pháp - Hộ tịch; Văn phòng - Thống kê; Địa chính, xây dựng, đô thị và môi trường.

#### **II. VỀ NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ PHƯỜNG HÒA NGHĨA.**

- Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính.
- Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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 cơ quan, bộ phận có liên quan.
- 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.
- Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
- Cán bộ, công chức thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

### **III. NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **1. Nhiệm vụ.**

- Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.

- 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; 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 (nếu có) theo quy định.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, công chức liên quan để giải quyết, kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo các cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, cơ quan có thẩm quyền 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; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

- Đề xuất, bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### **2. Quyền hạn.**

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và các bộ phận, công chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình; đôn đốc việc xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết.

- Theo dõi, đôn đốc, nhận xét đánh giá công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả 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.

- 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; 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.

- Quản lý, đề xuất việc nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các hệ thống này.

- Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### **IV. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**1. Thời gian làm việc:** Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết, ngày nghỉ theo quy định).

Lịch làm việc mùa hè (*từ 01/5 đến 30/9 trong năm*).

- Sáng: từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Lịch làm việc mùa đông (*từ 01/10 đến 30/4 của năm liền kề*).

- Sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

- Chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

**2. Trang phục:** cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức.

**3. Quyền và trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.**

##### ***3.1 Đối với Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.***

- Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Định kỳ 06 tháng hoặc đột xuất, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả làm việc làm việc với các bộ phận, công chức có thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

##### ***3.2 Đối với Phó Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.***

- Thay mặt Chủ tịch UBND phường điều hành và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Được thay mặt Chủ tịch UBND phường ký những văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị, công chức có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính để đảm bảo việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND phường 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.

- 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 Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Giao nhiệm vụ cho công chức phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

- Xử lý những công chức có hành vi vi phạm, công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức.

- Công khai tại trụ sở và phòng làm việc cán bộ, công chức họ tên, chức danh của Trưởng bộ phận và cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Kịp thời đôn đốc, nhắc nhở, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức xảy ra tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Quản lý, trình Chủ tịch UBND phường 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.

### ***3.3. Đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.***

#### *a) Trách nhiệm:*

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

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính (*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), Cụ thể:*

- + Cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn.
- + Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính.
- + Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.
- + Mức và cách thực nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- + 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.

Đồng thời hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các các thực sau:

- + Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.
- + Hướng dẫn quan số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.
- + Bằng văn bản gửi qua dịch vụ bưu chính.
- 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 cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
- 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 của Bộ, ngành, địa phương.
- Không tiếp công dân đến liên hệ công tác trong tình trạng say bia, rượu.
- Trong khi giải quyết công việc có thái độ văn minh, lịch sự, tận tình, chu đáo đối với tổ chức, cá nhân.
- Giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng, chống cháy nổ, thực hiện tiết kiệm điện nước, điện thoại, văn phòng phẩm; vệ sinh phòng làm việc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, tắt các thiết bị điện và khóa cửa trước khi ra về.
- Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

*b) Quyền lợi.*

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, tin học và các lĩnh vực khác theo quy định của pháp luật.

*c) Những hành vi không được làm.*

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

- 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.

- Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình chuyển, 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.

- 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 để trục lợi.

- 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.

- 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.

- 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.

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

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

## **V. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THỰC HIỆN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

### **1. Quyền**

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

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

- 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.



- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, cán bộ, công 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.

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

*\* Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể thông qua các cách thức sau:*

- Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, không nộp hồ sơ trực tiếp cho các lãnh đạo, công chức chuyên môn của Ủy ban nhân dân phường.

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

*\* Tổ chức, cá nhân có thể lựa chọn phương thức nộp lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) như sau:*

- Trực tiếp nộp cho công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả lĩnh vực liên quan hoặc chuyển vào tài khoản của Ủy ban nhân dân phường. Số tài khoản là: 2121201003105, tại Kho bạc Nhà nước quận Dương Kinh.

- Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của đơn vị cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho phường trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến.

- 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 cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính bằng phương thức khác theo quy định của pháp luật nếu được cơ quan có thẩm quyền chấp thuận.

- 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.

## **2. Trách nhiệm.**

- 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.

- Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải mang theo Giấy tờ 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.

- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính 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.

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm các quy định của pháp luật có liên quan.

- Khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải mặc trang phục gọn gàng, thái độ lịch sự, giao tiếp có văn hóa.

### **3. Những hành vi không được thực hiện:**

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

- Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

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

- 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 trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Xúc phạm danh dự, nhân phẩm 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.

- 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 trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Tự ý đi vào khu vực làm việc của cán bộ, công chức; mang theo các loại vũ khí, vật liệu nổ, chất dễ cháy, hóa chất độc hại, hút thuốc lá, xả rác bừa bãi.

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

## **VI. TRÁCH NHIỆM CỦA 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 CHẠM 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, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công

chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, 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 hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, 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, thất lạc, hư hỏng được xử lý theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và pháp luật có liên quan.

## **VII. CÁC NỘI DUNG KHÁC.**

Mọi ý kiến tham gia, đóng góp của tổ chức, công dân khi đến làm việc, giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được phản ánh tại số điện thoại đường dây nóng.

- Điện thoại: 02253.660.838.

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và các tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính phải chấp hành nghiêm túc các quy định trên./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Tuấn**