

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành quy chế tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM

Căn cứ Quyết định 3725/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 của UBND tỉnh về việc sáp nhập Trung tâm Dịch vụ việc làm trực thuộc Tỉnh đoàn vào Trung tâm Dịch vụ việc làm thuộc Sở Lao động – Thương binh & Xã hội;

Căn cứ 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

Căn cứ Quyết định số 3262/QĐ-UBND ngày 17/11/2016 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc công bố thủ tục hành chính đã được chuẩn hóa và bãi bỏ các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu;

Căn cứ Quyết định số 3033/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện 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 tại tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu;

Căn cứ Quyết định 3543/QĐ-UBND ngày 24/12/2019 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động – Thương Binh và Xã hội;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là quy chế tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính theo cơ chế một cửa của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Quy chế gồm 5 chương và 17 điều.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 02/11/2020.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp, các phòng chuyên môn và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Noi nhận:

- Nhu điều 3;
- Sở LĐ-TB&XH (b/c);
- BGĐ TT (để biết);
- Các phòng CM (t/h);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Phạm Quang Việt

QUY CHẾ

TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU

(Ban hành kèm theo Quyết định số 711/QĐ-TTĐVVL ngày 20 tháng 10 năm 2020
của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định về việc thực hiện theo cơ chế một cửa trong việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu cho tổ chức, cá nhân và sự phối hợp giữa các phòng chuyên môn với các chuyên viên được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Phạm vi lĩnh vực phối hợp

Chuyên viên được phân công làm việc tại Bộ phận một cửa và các phòng chuyên môn nghiệp vụ có trách nhiệm thực hiện quy chế này.

Cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết TTHC thuộc những lĩnh vực được triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa liên hệ nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những thủ tục có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của Viên chức và người lao động của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

2. Tiếp nhận và trả kết quả đối với các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết được quy định theo Quyết định công bố TTHC đã được UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu ban hành.

3. Các TTHC phải công khai thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí và thời gian giải quyết.

4. Bảo đảm sự phối hợp giải quyết công việc đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.

5. Không phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

Điều 4. Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa

- Sáng: từ 7 giờ 30 đến 12 giờ 00 phút
- Chiều: từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút

Ngày làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần (trừ ngày thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày Lễ theo quy định).

Điều 5. Chế độ làm việc

Chuyên viên làm việc tại Bộ phận một cửa chịu sự quản lý của Trưởng phòng Bảo hiểm thất nghiệp về mặt chuyên môn nghiệp vụ trong việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC. Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp theo dõi, quản lý về ý thức, thái độ làm việc, sự chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận một cửa.

Chương II TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN LỢI CỦA CHUYÊN VIÊN LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Trách nhiệm và quyền lợi

1. Trách nhiệm

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- Kiểm tra, xem xét, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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; đối với những hồ sơ đúng và đủ theo quy định thì tiếp tục nhận hồ sơ trên phần mềm một cửa của tỉnh, đồng thời in phiếu tiếp nhận hồ sơ hẹn ngày trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

- Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, nhắc nhở việc phối hợp xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa.

- Công tác chuyển giao hồ sơ các phòng ban liên quan để giải quyết phải đảm bảo đúng thời gian quy định. Đối với những hồ sơ giải quyết trễ so với ngày hẹn, các phòng phải thực hiện xin lỗi bằng văn bản và báo cho chuyên viên tiếp nhận và trả kết

qua để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết, trình bày rõ lý do trễ hẹn và hẹn lại ngày trả kết quả.

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC theo hướng tinh gọn, giảm thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân nhưng phải đảm bảo đúng quy định của pháp luật; kịp thời phát hiện, kiến nghị với Phòng Hành chính – Tổng hợp tham mưu lãnh đạo Trung tâm trình cơ quan thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc hủy bỏ các quy định về TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế.

- Thực hiện báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, năm và đột xuất khi có yêu cầu.

2. Quyền lợi

- Có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân không đúng trình tự, thủ tục quy định đã niêm yết.

- Được huấn luyện về chuyên môn, nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân (Đối với viên chức và người lao động). Ngoài ra Viên chức được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước và nước ngoài theo quy định của Pháp luật.

- Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

Chương III TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ

Điều 7. Trách nhiệm của Trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ

- Chịu trách nhiệm giao việc cho chuyên viên thuộc thẩm quyền quản lý tham mưu giải quyết đối với những hồ sơ do Bộ phận một cửa chuyển đến theo đúng thời gian quy định.

- Kiểm tra, đôn đốc tình hình giải quyết công việc của chuyên viên thuộc phòng quản lý và nhắc nhở cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên hệ thống phần mềm.

- Xem xét, chủ động đề xuất hướng giải quyết hồ sơ của phòng trước khi trình lãnh đạo Trung tâm duyệt; sau đó chuyển Văn phòng Sở Lao động – Thương binh và Xã hội thẩm tra; Văn phòng Sở trình lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội ký kết quả chính thức trước khi chuyển hồ sơ kết thúc trên phần mềm một cửa.

- Phối hợp với Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp phản ánh kịp thời những vấn đề vướng mắc trong quá trình thực hiện.

Điều 8. Trách nhiệm của chuyên viên

- Chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và tham mưu, đề xuất giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được giao, đảm bảo đúng pháp luật và đúng thời gian quy định.

- Trình lãnh đạo Trung tâm duyệt, sau đó chuyển Văn phòng Sở Lao động – Thương binh và Xã hội thẩm tra; Văn phòng Sở trình lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội ký kết quả chính thức, trả kết quả đúng hẹn.

- Cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên hệ thống phần mềm một cửa để giải quyết TTHC theo quy định.

Điều 9. Khi tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ trực tiếp tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thì các phòng chuyên môn nghiệp vụ có trách nhiệm hướng dẫn hoặc chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa để thực hiện thủ tục tiếp nhận theo đúng quy định.

Điều 10. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết, các phòng chuyên môn chủ động thông báo bằng văn bản cho Bộ phận một cửa (Chuyên viên tiếp nhận và trả kết quả) về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Chương IV QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 11. Quy trình tiếp nhận hồ sơ

* Đối với tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc liên hệ và nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa, chuyên viên làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện các bước sau:

Bước 1: Thực hiện công tác tư vấn, giới thiệu việc làm, hỗ trợ học nghề. trước khi xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

Bước 2: Xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ đã đúng, đủ theo quy định thì làm thủ tục tiếp nhận hồ sơ. Hồ sơ được cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh, hẹn ngày trả kết quả, in phiếu tiếp nhận hồ sơ, ký nhận và gửi tổ chức, cá nhân.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh.

+ Trường hợp từ chối hồ sơ phải nêu rõ lý do từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Bước 3: Vào sổ theo dõi giải quyết hồ sơ.

Bước 4: Chuyển hồ sơ trên phần mềm một cửa ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, hồ sơ gốc chuyển trực tiếp cho các phòng chuyên môn giải quyết vào cuối ngày tiếp nhận.

* Đối với hồ sơ nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh, chuyên viên tiếp nhận hồ sơ phải kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

+ Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, chuyên viên trực tiếp nhận phải thông báo, nêu rõ lý do và hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới cho người dân thông qua Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận và chuyển cho phòng chuyên môn, nghiệp vụ liên quan giải quyết theo quy trình tại điều 12 Quy chế này.

Điều 12. Quy trình giải quyết hồ sơ

Phòng chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm thụ lý, giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhận hồ sơ do Bộ phận Một cửa chuyển giao và trên phần mềm Một cửa cấp tỉnh. Kiểm tra thành phần, nội dung hồ sơ theo phiếu tiếp nhận hồ sơ.

Bước 2: Giải quyết hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ không cần xác minh: chuyên viên giải quyết, trình lãnh đạo trung tâm ký; cập nhật thông tin vào phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

+ Trường hợp hồ sơ cần xác minh: chuyên viên báo cáo cho Trưởng phòng chuyên môn phương án xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh và lưu trong hồ sơ. Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh.

- Đối với hồ sơ sau khi xác minh đủ điều kiện: Trưởng phòng chuyên môn chuyển Lãnh đạo Trung tâm Dịch vụ việc làm trình lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội ký và trả kết quả cho Bộ phận một cửa, cập nhật hồ sơ chuyển lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội kết thúc trên phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh, sau khi lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội ký kết quả chính thức theo thời gian quy định.

- Đối với trường hợp xác minh không đủ điều kiện giải quyết: Trưởng phòng chuyên môn báo lãnh đạo Trung tâm Dịch vụ việc làm trả lại hồ sơ kèm theo thông

báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung để gửi tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận một cửa. Thông báo được nhập vào phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh để lãnh đạo Trung tâm Dịch vụ việc làm từ chối trả kết quả. Thời gian thông báo phải còn nằm trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Bước 3: Trả kết quả cho Bộ phận một cửa

+ Đối với trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định thì các phòng chuyên môn, nghiệp vụ báo cáo rõ nguyên nhân với Lãnh đạo Trung tâm và thông báo cho chuyên viên tiếp nhận và trả kết quả thông báo với tổ chức, cá nhân biết lý do và hẹn thời gian trả kết quả.

+ Trường hợp không giải quyết hồ sơ nào thì phòng chuyên môn, nghiệp vụ báo cáo với lãnh đạo Trung tâm, sau đó trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân (nêu rõ lý do). Thông tin xử lý được cập nhật trên phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh.

Thời gian thụ lý cho từng loại thủ tục được quy định cụ thể tại bảng kiểm soát thời gian thực hiện thủ tục hành chính của hệ thống quản lý theo Quyết định 3543/QĐ-UBND ngày 24/12/2019 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động – Thương Binh và Xã hội.

Điều 13. Quy trình trả kết quả

Sau khi các phòng chuyên môn, nghiệp vụ chuyển kết quả đến Bộ phận một cửa, chuyên viên tiếp nhận và trả kết quả ghi chép, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào sổ theo dõi và phần mềm theo dõi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả.

Việc trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được công khai thông qua hệ thống tin nhắn của Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh.

Yêu cầu tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào sổ theo dõi và thu phí, lệ phí (nếu có), đồng thời thu hồi phiếu tiếp nhận hồ sơ.

Điều 14. Lưu trữ hồ sơ

Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên phần mềm một cửa điện tử cấp tỉnh để phục vụ cho việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Hồ sơ gốc giải quyết theo cơ chế một cửa sau khi hoàn chỉnh được lưu trữ trong kho lưu trữ hồ sơ.

CHƯƠNG V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Quy định về những nội dung chưa được quy định tại quy chế này và điều khoản chuyển tiếp.

- Những nội dung chưa được quy định trong quy chế này, khi có phát sinh thì thực hiện theo các quy định hiện hành của Nhà nước và các văn bản hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền.

- Điều khoản chuyển tiếp: Khi có những quy định sửa đổi, bổ sung các nội dung của cấp có thẩm quyền trong khi chưa ban hành Quyết định sửa đổi bổ sung quy chế cho phù hợp, việc thực hiện các nội dung và quy chế tiếp nhận và trả kết thực hiện theo cơ chế một cửa của Trung tâm được thực hiện theo các văn bản mới của các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 16. Khen thưởng và xử lý kỷ luật

Việc thực hiện các nội dung của Quy chế này là một trong những cơ sở, tiêu chí để bình xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể và cá nhân chuyên viên.

Chuyên viên vi phạm các quy định tại Quy chế này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu trách nhiệm các hình thức kỷ luật áp dụng theo đúng quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với chuyên viên hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ liên quan đến tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện Quy chế.

2. Giao Phòng Hành chính – Tổng hợp có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có những nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm phản ánh bằng văn bản gửi về phòng Hành chính – Tổng hợp để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Trung tâm xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.