

## **QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG**

**Tổ hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 phường Văn Đức**  
*(Kèm theo Quyết định số 101/QĐ-UBND ngày 10/8/2022 của Chủ tịch  
UBND phường Văn Đức về việc Ban hành Quy chế hoạt động Tổ hướng  
dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, nhiệm vụ, quyền hạn, chế độ làm việc và quan hệ công tác của Tổ hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.
2. Quy chế này áp dụng đối với các thành viên Tổ hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 (sau đây viết tắt là Tổ hướng dẫn).

#### **Điều 2. Nguyên tắc làm việc**

1. Tổ hướng dẫn làm việc theo nguyên tắc tập thể, quyết định theo đa số, đề cao trách nhiệm cá nhân của các thành viên Tổ hướng dẫn và trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được phân công; giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền và trách nhiệm được phân công, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.
2. Các thành viên Tổ hướng dẫn chủ động giải quyết công việc trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4.
3. Bảo đảm yêu cầu phối hợp công tác, trao đổi thông tin trong giải quyết công việc theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.
4. Tổ hướng dẫn có nhiệm vụ phân công nhiệm vụ cho các thành viên tổ chức hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; sử dụng các dịch vụ số và tương tác với chính quyền qua các nền tảng số được đánh giá và lựa chọn.

### **Chương II NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁC THÀNH VIÊN TỔ HƯỚNG DẪN**

#### **Điều 3. Tổ trưởng Tổ hướng dẫn**

1. Chỉ đạo, điều hành toàn diện về tổ chức, chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của Tổ hướng dẫn; phân công nhiệm vụ các thành viên Tổ hướng dẫn.
2. Ủy quyền cho Tổ phó chỉ đạo, điều hành hoạt động của Tổ hướng dẫn giải

quyết các công việc thuộc thẩm quyền của Tổ trưởng Tổ hướng dẫn khi cần thiết.

**3.** Kịp thời chỉ đạo tháo gỡ vướng mắc trong triển khai thực hiện nhiệm vụ. Đề xuất chủ tịch UBND phường khen thưởng đối với những thành viên có thành tích tốt; Thay thế thành viên Tổ hướng dẫn nếu không hoàn thành nhiệm vụ.

#### **Điều 4. Tổ phó Tổ hướng dẫn**

1. Thực hiện và chịu trách nhiệm về các nhiệm vụ được Tổ trưởng phân công.
2. Giúp Tổ trưởng Tổ hướng dẫn trực tiếp chỉ đạo, phân công thành viên trong tổ trực tại bộ phận Một cửa của UBND phường; xem xét, giải quyết các công việc thường xuyên của Tổ.
3. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công, ủy quyền của Tổ trưởng.

#### **Điều 5. Các thành viên Tổ hướng dẫn**

1. Tổ hướng dẫn chịu sự điều hành trực tiếp của Tổ trưởng và Tổ phó (nếu được ủy quyền).

Tham mưu giúp Tổ trưởng Tổ hướng dẫn về các nhiệm vụ hướng dẫn người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công mức độ 3,4.

Thực hiện việc thông tin, tuyên truyền sâu rộng đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong phường thực hiện DVC trực tuyến mức độ 3,4.

#### **2. Nhiệm vụ cụ thể:**

- Thường trực tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường, thực hiện việc hướng dẫn, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng các TTHC trực tuyến.
- Hướng dẫn người dân tạo tài khoản trên cổng dịch vụ công Quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>) và trên cổng dịch vụ công của tỉnh (<http://dichvucong.haiduong.gov.vn>).
- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện các bước quy trình gửi Hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4. Và đánh giá sự hài lòng trực tuyến.

Nội dung hướng dẫn phải căn cứ theo các văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực (như Nghị định 107/2021/NĐ-CP, Nghị định 45/2021/NĐ-CP, Thông tư 02/2019/TT-BNV, Nghị định 61/2018/NĐ-CP..), thành phần hồ sơ đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào của TTHC.

**3.** Tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng các TTHC trực tuyến được thuận lợi, nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, góp phần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện có hiệu quả việc xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, thúc đẩy CCHC và hoàn thành chỉ tiêu thực hiện Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của phường được giao. Kịp thời báo cáo Tổ trưởng Tổ hướng dẫn về những vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai nhiệm vụ được giao và đề xuất sáng kiến, giải pháp tháo gỡ vướng mắc, khó khăn.

**4.** Phối hợp, hỗ trợ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND phường thực hiện việc số hóa hồ sơ, giải quyết các TTHC trên dịch vụ công trực tuyến mức

độ 3,4; tạo sự hài lòng của cá nhân và tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại UBND phường.

5. Chịu trách nhiệm triển khai các nhiệm vụ được giao và các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Tổ hướng dẫn giao.

### **Chương III**

## **CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC VÀ QUAN HỆ CÔNG TÁC**

### **Điều 6. Chế độ làm việc và cơ chế phối hợp**

1. Các thành viên Tổ hướng dẫn làm việc theo chế độ kiêm nhiệm.

2. Tổ trưởng Tổ hướng dẫn, Tổ phó Tổ hướng dẫn làm việc với thành viên Tổ và bộ phận liên quan để nghe báo cáo tình hình và chỉ đạo việc thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Tổ hướng dẫn.

3. Các thành viên Tổ hướng dẫn phối hợp với các công chức bộ phận một cửa trong thực hiện nhiệm vụ; báo cáo Tổ trưởng Tổ hướng dẫn về kết quả thực hiện.

4. Tổ hướng dẫn có trách nhiệm tổ chức triển khai các nhiệm vụ hướng dẫn người dân, tổ chức và doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Định kỳ hàng tháng, Tổ hướng dẫn báo cáo Chủ tịch UBND phường tình hình, kết quả thực hiện, kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

### **Chương IV**

## **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ HƯỚNG DẪN**

### **Điều 7: Điều kiện làm việc**

Các thành viên Tổ hướng dẫn được phân công thường trực tại bộ phận một cửa UBND phường, được bố trí bàn làm việc và các phương tiện cần thiết khi thực hiện nhiệm vụ.

### **Điều 8. Tổ chức thực hiện**

1. Các thành viên Tổ hướng dẫn và các cơ quan, đơn vị, các bộ phận có liên quan, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Tổ phó giúp Tổ trưởng Tổ hướng dẫn đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các thành viên Tổ hướng dẫn báo cáo Tổ trưởng Tổ hướng dẫn để xem xét việc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.