

Số: 32/QĐ- UBND

Hoàng Trung, ngày 12 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông xã Hoàng Trung

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀNG TRUNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn 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; Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã.

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 theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông” tại UBND xã Hoàng Trung.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 31/01/2023 của UBND xã Hoàng Trung về việc ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã, Trưởng các ban, ngành, các tổ chức, cá nhân có liên quan, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi thành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 QĐ (thực hiện);
- UBND huyện Hoàng Hóa;
- Phòng Nội Vụ;
- Đảng ủy, HĐND xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lê Đăng Trọng

QUY CHẾ**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
tại UBND xã Hoàng Trung**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2024
của Ủy ban nhân dân xã Hoàng Trung)

Chương I**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Hoàng Trung.

Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã.

Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đất đai; Hộ tịch; Chính sách-Xã hội và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính Nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Hoàng Trung.

Cán bộ, công chức thuộc UBND xã Hoàng Trung.

Các thôn, các tổ chức đoàn thể.

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND tỉnh theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại các bộ phận chuyên môn của UBND xã.

3. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng trong việc giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II**QUY ĐỊNH CỤ THỂ****Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Tên gọi: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Hoàng Trung

2. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại công sở xã Hoàng Trung.

Điều 5. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu

- a. Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc.
- b. Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;
- c. Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức;

2. Trách nhiệm

- a. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ;
- b. Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;
- c. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;
- d. Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;
- đ. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền đề sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;
- e. Thực hiện các quy định khác theo quy định của pháp luật.

3. Quyền lợi

- a. Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử giao tiếp với cá nhân, tổ chức;
- b. Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả .

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã thuộc biên chế của UBND, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của UBND xã.

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ.

- a. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;
- b. Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:
 - Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
 - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu số 02 (ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP);
- c. Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 06 (ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP) và phần mềm điện tử; Lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 01 (ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP);
- d. Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ ;

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a. Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu số 05 (ban hành kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP);

b. Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c. Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a. Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có);

b. Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cán bộ chuyên môn giải quyết hồ sơ.

c. Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ. Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Cơ sở vật chất, trang thiết bị.

1. Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm bảo bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

2. Trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện trang bị như sau:

- Mạng Internet bằng công nghệ cáp quang (Địa chỉ IP tĩnh), hệ thống mạng LAN, thiết bị sóng Wifi;

- Máy vi tính;

- Lưu điện;

- Máy in;

- Trang bị máy quét;

- Tủ đựng tài liệu;

- Bàn ghế làm việc;

- Ghế ngồi chờ; bàn ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch ;

- Biển tên, chức danh;

- Quạt mát ;

- Máy photo;

- Các trang thiết bị phụ trợ khác.

Chương III

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 8. Kinh phí thực hiện.

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách Nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của UBND xã.

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật.

1. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Thủ trưởng cơ quan, công chức chuyên môn UBND xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh các cá nhân, tổ chức, ban ngành có liên quan phản ánh về Văn phòng UBND xã, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp báo cáo để trình UBND, Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế.

Phụ lục
MỘT SỐ BIỂU MẪU

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

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

UBND XÃ HOÀNG HÀ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Số:..... /HDHS

Hoàng Trung, ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....
.

Địa
chỉ:.....

Số điện
thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....
- 6).....
- 7).....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với
.....số điện thoại.....
để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

UBND XÃ HOÀNG HÀ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết	Nhận kết quả từ cơ quan giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Mẫu số 03

**UBND XÃ HOÀNG HÀ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../TNHS

Hoàng Trung, ngày tháng năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

(Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Hoàng Trung, Hoàng Hóa, Thanh Hóa.

Tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chi:

.....

Số điện thoại:

Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.1.....

1.2.....

1.3.....

1.4.....

1.5.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ:giờ..... phút, ngàythángnăm.....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.....giờ.....phút,
ngày.....tháng.....năm.....

6. Đăng ký nhận kết quả tại:.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04

UBND XÃ HOÀNG HÀ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../KSGQHS

Hoàng Trung, ngày tháng năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:

(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ:.....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ:.....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
Bộ phận TN&TKQ	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:.....				
.....				
1. Giao:.....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:				
.....				
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
2. Nhận:				
.....				

