

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại Ủy ban nhân dân phường Đông Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG GIANG

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

Căn cứ Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng 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 thi hành một số quy định 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;

Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND phường Đông Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thay thế Quyết định số 90/QĐ-UBND ngày 13/9/2019.

Điều 3. Văn phòng Ủy ban nhân dân, các bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn; Bộ phận Tiếp nhận, trả kết quả và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- TT. Đảng ủy, HĐND phường;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Kiệt

QUY CHẾ

Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND phường Đông Giang năm 2023

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2023 của UBND phường Đông Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. 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 có thẩm quyền.

4. 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 trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp giải quyết

1. Quy trình chuyển, giao hồ sơ được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp, qua dịch vụ công trực tuyến.

2. Lãnh đạo UBND phường, công chức chuyên môn, nghiệp vụ không xem xét, thụ lý, giải quyết các hồ sơ khi không có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ kèm theo.

3. Công chức và đơn vị liên quan tham gia ý kiến theo đề nghị của công chức chuyên môn, nghiệp vụ chủ trì, nếu quá thời gian yêu cầu mà không có văn bản trả lời thì coi như đã đồng thuận và chịu trách nhiệm liên quan đối với nội dung được đề nghị cho ý kiến.

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả

1. Phong cách giao tiếp, tinh thần phục vụ và chất lượng giải quyết hồ sơ là yêu cầu cao nhất đối với cán bộ, công chức; là thước đo hiệu quả hoạt động của từng cán bộ, công chức và đơn vị liên quan.

2. UBND phường không xét khen thưởng hoặc không xem xét, đề nghị khen thưởng thành tích công tác cải cách hành chính của cá nhân, tập thể trong năm đối với tập thể có trên 10% Thủ tục hành chính không thực hiện đúng thời gian quy định trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hoặc nhận, trả hồ sơ trái với quy định. UBND phường sẽ có hình thức kỷ luật thích hợp tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả

1. Địa điểm tiếp nhận và giao trả kết quả Thủ tục hành chính được thực hiện tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

2. Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả Thủ tục hành chính trong ngày được thực hiện:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 10 giờ 30

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30

Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, nhập dữ liệu vào phần mềm lưu trữ, chuyên hồ sơ, tiếp nhận kết quả giải quyết từ các công chức và đơn vị có liên quan chuyển đến.

3. Trường hợp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tổ chức họp trong giờ hành chính phải thông báo công khai để tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc biết, khỏi mất thời gian chờ đợi.

Điều 6. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

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

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 7. Tiếp nhận hồ sơ

1. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 16 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại Khoản 3 Điều 15 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;

b) Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 18 Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

3. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một Mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng Mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay khi sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ Điều kiện tiếp

nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trường hợp người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ, công chức, viên chức cung cấp cho người nộp hồ sơ.

5. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa được cơ quan có thẩm quyền phân công, ủy quyền giải quyết thì thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định 61/2018/NĐ-CP và cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Điều 8. Chuyển hồ sơ

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết như sau:

1. Chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thông qua kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trực tiếp trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

3. Trường hợp tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền khác, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền đó trong ngày làm việc hoặc đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày để xử lý theo quy định.

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu tại Khoản 2, Khoản 3 Điều 18, Nghị định 61/2018/NĐ-CP được thực hiện thông qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc các loại hình dịch vụ khác bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, an toàn hồ sơ tài liệu.

Điều 9. Giải quyết thủ tục hành chính

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ

a) Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành Phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan

a) Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến.

Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

6. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia

giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

7. Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp hành chính

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 19, Nghị định 61/2018/NĐ-CP; chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

8. Các hồ sơ quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này sau khi thẩm định không đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

9. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa Điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

Điều 10. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 11. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tên giao dịch:

a) Tên đầy đủ: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tên gọi tắt: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

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

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường có phòng làm việc tại trụ sở UBND phường và chịu sự quản lý của UBND phường.

Điều 12. Tổ chức bộ máy, biên chế của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức bộ máy

Chủ tịch UBND phường trực tiếp quản lý, chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Biên chế

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường là công chức thuộc các chức danh công chức cấp Phường quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND phường phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương và văn bản hướng dẫn của cấp có thẩm quyền.

Bố trí 04 công chức trực tiếp thực hiện tại Bộ phận một cửa: Tư pháp – Hộ tịch, Địa chính – Xây dựng, Văn hóa – Xã hội và Văn phòng – Thống kê.

Điều 13. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chức năng.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân.

2. Nhiệm vụ.

a) Thực hiện đúng quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chuyên giao hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết đúng thẩm quyền.

Nhận lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền.

Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định của pháp luật.

b) Nghiên cứu, đề xuất với chủ tịch UBND phường và cơ quan cấp trên về các giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

c) Báo cáo thống kê định kỳ tháng, quý, năm và đột xuất với chủ tịch UBND phường về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định.

d) Cung cấp thông tin, kết quả thực hiện về cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho các cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

đ) Quản lý, sử dụng sổ sách, biểu mẫu thống kê: sổ theo dõi hồ sơ, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Phòng làm việc, trang thiết bị của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải đảm bảo các yêu cầu sau:

Diện tích tối thiểu 40m² và dành 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch;

2. Trang thiết bị của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Đảm bảo trang thiết bị tối thiểu phải có máy vi tính, máy in, máy fax, máy photocopy, điện thoại cố định, tủ đựng tài liệu, hòm thư góp ý, ghế ngồi, bàn quay làm việc, ghế ngồi chờ, nước uống, quạt và các trang thiết bị khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và đảm bảo các điều kiện để ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân có hiệu quả.

Điều 15. Quy định chung đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Cán bộ, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thể được giao thực hiện một hoặc nhiều lĩnh vực tùy theo yêu cầu và khối lượng công việc giao dịch và phải chịu trách nhiệm trước trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về nhiệm vụ được giao.

3. Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức phải mặc trang phục chỉnh tề theo quy định, đeo thẻ công chức; bàn làm việc có bảng ghi họ tên, chức danh, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

Điều 16. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Hướng dẫn.

a) Hướng dẫn đề tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh theo quy định, cụ thể, đầy đủ một lần đối với trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định (có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ).

b) Hướng dẫn đề tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết đối với loại công việc không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thụ lý;

2. Tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ và trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có).

a) Tiếp nhận hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ đầy đủ, đúng theo quy định của pháp luật thì viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với trường hợp không giải quyết được ngay), hẹn thời gian trả kết quả, ghi vào sổ theo dõi hồ sơ;

b) Chuyển giao hồ sơ tới bộ phận hoặc cơ quan chuyên môn có liên quan để giải quyết.

c) Nhận kết quả và trả kết quả.

Nhận lại kết quả từ bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân;

d) Thu phí, lệ phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật.

e) Cán bộ, công chức khi tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ theo dõi hồ sơ và biểu mẫu liên quan; lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin, theo quy định.

Điều 17. Chế độ phụ cấp, trang phục cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Chế độ phụ cấp:

Cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường được hưởng chế độ phụ cấp theo quy định của cấp có thẩm quyền.

2. Chủ tịch UBND phường căn cứ vào khả năng kinh phí tự chủ quy định hỗ trợ một phần trang phục và chịu trách nhiệm về việc thực hiện chế độ trang phục đối với cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 18. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp phường

1. Tổ chức rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định nhằm phòng chống quan liêu, tham nhũng; từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân.

2. Ban hành và tổ chức thực hiện nội quy, quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND phường.

3. Thông báo, niêm yết công khai để nhân dân biết nội quy, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng; niêm yết công khai thời gian làm việc, cán bộ, công chức tiếp nhận và trả kết quả, danh mục thủ tục hành chính: thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết, số điện thoại đường dây nóng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

4. Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các yêu cầu:

Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao trong thực thi công vụ, tận tụy với công việc và khả năng tiếp nhận, xử lý hồ sơ thuộc các lĩnh vực có liên quan... làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Đảm bảo điều kiện tập huấn, nâng cao kỹ năng, tính chuyên nghiệp cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Triển khai thực hiện ứng dụng Công nghệ thông tin trong Cải cách hành chính nói chung và phục vụ hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và của tỉnh, huyện; hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc tại UBND phường.

5. Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của UBND phường.

CHƯƠNG V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 19. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được sử dụng trong phạm vi dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được giao theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và từ các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Khen thưởng

1. Kết quả triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của UBND phường đảm bảo số lượng, chất lượng, thời gian theo quy định là những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức.

2. Bộ phận, tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Điều 21. Xử lý vi phạm

Bộ phận, tổ chức, cá nhân 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 là vi phạm pháp luật, không hoàn thành nhiệm vụ; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm thi hành

1. Công chức Tài chính - Kế hoạch chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

2. Văn phòng UBND phường phối hợp với các ngành liên quan hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND phường.

Điều 23. Tổ chức thực hiện

Các ban, ngành của UBND phường chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện quy chế này; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng quý, năm và đột xuất cho lãnh đạo UBND phường.

Điều 24. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có vấn đề vướng mắc, chưa phù hợp, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp đề xuất với Công chức Văn phòng-Thống kê để kiến nghị lãnh đạo UBND phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Kiệt

**UBND PHƯỜNG ĐÔNG GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../UBND-BPMC)

Đông Giang, ngày tháng năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện

thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết: Thành
phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

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

Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

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

Đăng ký nhận kết quả tại:

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển 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)(Chữ ký số của Người tiếp
nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Ghi chú:

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Một cửa;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Số:...../HDHS

....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, 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.....

.....

.....

Lý do:

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)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

Số:...../UBND - BPMC

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....
.....
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

Số:...../PXL-

....., ngày tháng năm

PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm, UBND phường Đông Thanh tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà/Tổ chức.....; mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết

hồ sơ:....giờ....., ngày...tháng.....năm.....

Tuy nhiên đến nay, UBND phường chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:.....

.....
Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

UBND phường xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày tháng ... năm

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐÔNG GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số:...../TPVHCC
(BPTNTKQ)

....., ngày tháng năm

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ:

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: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận:				
1. Giao:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
.....			
.....			
.....			
1. Giao:giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

