

Số: /QĐ-UBND

Hoàng Phong, ngày tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “Một cửa liên thông”

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀNG PHONG

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế 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 tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” của Ủy ban nhân dân xã Hoàng Phong.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Văn phòng UBND xã; Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả và các ngành, đoàn thể có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 QĐ (t/h);
- UBND Huyện (b/c);
- TT Đảng ủy (b/c);
- TT HĐND xã (b/c);
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Hiệp

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” của UBND xã**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2024
của UBND xã Hoàng Phong)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân xã và những yêu cầu để thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” thuộc UBND xã (gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) có nhiệm vụ tiếp, hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND xã, nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định, viết giấy nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Điều 3. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan HCNN trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

Điều 4. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết những công việc thuộc quy định tại Điều 8 Quy chế này chỉ liên hệ với công chức phụ trách lĩnh vực công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ thủ tục theo quy định.

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn chỉnh những hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định và chỉ tiếp

nhận hồ sơ của tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết công việc tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã do Chủ tịch UBND xã phụ trách và các công chức được UBND cấp xã phân công đến làm việc theo Quyết định kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”, một cửa liên thông của UBND xã.

Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý toàn diện, trực tiếp của Chủ tịch UBND xã.

Điều 6. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp tổ chức, công dân tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và TKQ khi họ có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND xã.

2. Hướng dẫn tổ chức, công dân trong việc hoàn tất các thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã niêm yết công khai.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì tiếp nhận, viết phiếu nhận hồ sơ (*Mẫu 3*), vào sổ theo dõi (*Mẫu 2*).

Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (*Mẫu 01*).

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

4. Xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cán bộ, công chức khác, công chức phụ trách hồ sơ chủ động phối hợp với các cán bộ, công chức khác cùng xử lý hồ sơ.

Sau khi xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân xong, trình Lãnh đạo UBND cấp xã giải quyết.

5. Nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho tổ chức, công dân, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

Điều 7. Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ, công chức khác thuộc UBND cấp xã.

1. Công chức Văn phòng - Thống kê

a. Căn cứ các quy định của pháp luật, tiếp nhận những hồ sơ về các lĩnh vực công việc quy định tại Điểm 9 Điều 8 Quy chế này, chuyển các cán bộ, công chức khác có liên quan thuộc UBND cấp xã để xử lý, sau đó nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho tổ chức, công dân.

b. Giúp Chủ tịch UBND cấp xã:

Theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận, TKQ. Là đầu mối phối hợp với các cán bộ, công chức khác thuộc UBND cấp xã kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

2. Công chức Địa chính - Xây dựng

Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở;

Xử lý, trình lãnh đạo UBND xã giải quyết các hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân. Nếu việc giải quyết hồ sơ thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan HCNN cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính thì thực hiện theo quy định tại điểm 2, Điều 10 Quy chế này.

Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở đối với trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

3. Công chức Tư pháp - Hộ tịch

Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực;

Xử lý, trình lãnh đạo UBND cấp xã giải quyết các hồ sơ thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân;

Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực đối với các trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

4. Công chức văn hoá, chính sách xã hội.

Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc các lĩnh vực văn hoá, chính sách xã hội;

Xử lý, trình Lãnh đạo UBND cấp xã giải quyết các hồ sơ thuộc các lĩnh vực giải quyết, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân;

Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc các lĩnh vực văn hoá, chính sách xã hội đối với các trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

5. Trưởng công an xã.

Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc các lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú, cấp đơn làm chứng minh thư nhân dân;

Xử lý, trình Lãnh đạo UBND cấp xã giải quyết các hồ sơ thuộc các lĩnh vực giải quyết, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân;

Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc các lĩnh vực đăng ký, quản lý cư trú và cấp đơn làm chứng minh thư nhân dân đối với các trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

6. Các cán bộ, công chức khác thuộc UBND xã:

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật, xử lý, trình Lãnh đạo UBND cấp xã ký giải quyết đối với các hồ sơ do công chức Văn phòng - Thống kê của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển tới.

Trường hợp được tham gia ý kiến đối với việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân, các cán bộ, công chức khác thì có trách nhiệm xem xét trả lời không quá thời gian quy định kể từ ngày nhận hồ sơ, nếu quá thời hạn trên mà không có ý kiến, thì coi như đồng ý.

Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Chương III

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 8. Công việc thuộc các lĩnh vực sau đây được giải quyết theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Xây dựng nhà ở
2. Hành chính, tư pháp
3. Lĩnh vực văn hoá
4. Đăng ký, quản lý cư trú
5. Cấp giấy chứng minh nhân dân
6. Bảo trợ xã hội
7. Người có công
8. Bảo trợ chăm sóc và bảo vệ trẻ em

Điều 8. Về thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ 30

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút, đến 16 giờ 00 phút

Mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút, đến 16 giờ 00 phút

Thời gian còn lại cán bộ, công chức thuộc bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả sắp xếp hồ sơ, vào sổ theo dõi theo quy định.

Chương IV

QUY TRÌNH, THỦ TỤC, HỒ SƠ HÀNH CHÍNH

GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA”

Điều 9. Mọi quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí, lệ phí được niêm yết công khai tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và TKQ.

Điều 10. Quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và giao trả hồ sơ:

1. Tiếp nhận hồ sơ

Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ, hướng dẫn cho tổ chức, công dân kê khai, bổ sung (nếu thiếu).

Sau khi kiểm tra, nếu hồ sơ đã đúng nội dung và đủ số lượng các loại giấy tờ theo quy định thì công chức viết phiếu nhận hồ sơ (*mẫu 3*).

2. Xử lý, giải quyết hồ sơ

Công chức của Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả tiếp nhận hồ sơ, trực tiếp xử lý hồ sơ, trình Lãnh đạo UBND xã giải quyết, nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho tổ chức, công dân, tiến hành thu phí, lệ phí theo quy định.

Trường hợp việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân liên quan đến trách nhiệm của cán bộ, công chức khác thuộc Ủy ban nhân dân xã, thì công chức phụ trách hồ sơ phải trực tiếp liên hệ với cán bộ, công chức khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết.

Trường hợp việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính Nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cấp hành chính thì công chức phụ trách hồ sơ có trách nhiệm liên hệ trực tiếp với cơ quan liên quan để giải quyết hồ sơ sau khi có ý kiến phê duyệt của Lãnh đạo UBND xã, nhận kết quả, trả lại cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc các quy định tại Điều 8 Quy chế này, thì công chức Văn phòng - Thống kê tiếp nhận

hồ sơ của tổ chức, công dân, viết phiếu chuyển tới cán bộ, công chức khác có liên quan để giải quyết.

Các cán bộ, công chức khác có trách nhiệm xử lý hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ, trình Lãnh đạo UBND xã giải quyết, nhận lại kết quả giải quyết, chuyển lại để công chức Văn phòng - Thống kê trả lại kết quả đã giải quyết cho tổ chức, công dân, tiến hành thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ.

Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND xã quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch UBND xã, thì Chủ tịch UBND xã ký giải quyết, sau đó chuyển lại công chức phụ trách hồ sơ của Bộ phận TN và TKQ.

Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND xã quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách khối thì Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách khối ký giải quyết, sau đó chuyển lại công chức phụ trách hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Giao trả hồ sơ.

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết của Lãnh đạo UBND xã, công chức phụ trách hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp đến bộ phận văn phòng (văn thư) thuộc UBND xã để đóng dấu và trả hồ sơ đã giải quyết cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn, giao cho người có trách nhiệm thu phí, lệ phí theo quy định và vào sổ theo dõi (*mẫu 2*).

Điều 10. Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định như đã hẹn, thì công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Chương V

XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 11. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ, công chức khác thuộc UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Tổ chức, công dân trong quá trình yêu cầu giải quyết công việc phải chấp hành các quy định của cơ quan hành chính nhà nước về việc bảo đảm trật tự, an ninh, thực hiện theo đúng quy định của Quy chế này, và các văn bản pháp luật khác; Khi phát hiện thấy những dấu hiệu tiêu cực, tham nhũng của các cơ quan, công chức Nhà nước cần thông báo ngay với Chủ tịch UBND xã hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý nghiêm khắc.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Thành viên UBND xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ, công chức thuộc UBND xã tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế nếu thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì báo cáo UBND xã xem xét giải quyết.

MẪU 2

UBND XÃ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ...

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:...../PC

..... ngàytháng....năm 20....

PHIẾU CHUYỂN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ của:

Ông, bà (tổ chức).....

Địa chỉ

Nội dung

Đến

Đề nghị nghiên cứu, xem xét giải quyết và chuyển hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho công dân vào ngày.....tháng.....năm 201.....

Trường hợp quá thời gian quy định, yêu cầu gửi phiếu trả lời, nêu rõ lý do và hẹn lại ngày trả hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lời cho công dân.

BỘ PHẬN CHUYÊN MÔN
(CÁN BỘ, CÔNG CHỨC KHÁC)
(ký nhận)

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
(ký giao)

MẪU 1

UBND XÃ....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ...
Số:...../PN

PHIẾU NHẬN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận của ông (bà), tổ chức:
Địa chỉ.....
Về việc.....
Ngày nhận hồ sơ.....
Hồ sơ gồm có.....
.....
Ngày hẹn trả kết quả.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ

UBND XÃ ...
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ...
Số:...../PN

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận của ông (bà), tổ chức.....
Địa chỉ.....
Về việc.....
Ngày nhận hồ sơ.....
Hồ sơ gồm có.....
.....
Ngày hẹn trả kết quả.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ

MẪU 3

**SỔ THEO DÕI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ CỦA TỔ CHỨC,
CÔNG DÂN TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

STT	Họ tên, địa chỉ người nộp hồ sơ	Nội dung công việc cần giải quyết	Nơi có trách nhiệm giải quyết	Ngày nhận hồ sơ	Ngày hẹn trả hồ sơ	Ngày Lãnh đạo UBND cấp xã ký	Ngày tổ chức, công dân ký nhận lại hồ sơ	Tình trạng thực tế giải quyết hồ sơ	Gh chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10