

Số: 06 /2014/QĐ-UBND

Tân Yên, ngày 19 tháng 9 năm 2014

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định quy trình tiếp nhận, trả kết quả; trách nhiệm của cơ quan liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện**

### ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TÂN YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế Một cửa, cơ chế Một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 461/2014/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2014 về việc Ban hành Quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện tại Tờ trình số 67./TTr-VP ngày 09/9/2014,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quy trình tiếp nhận, trả kết quả; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của công chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/2013/QĐ-UBND ngày 21 tháng 5 năm 2013 về việc Quy định quy trình tiếp nhận, trả kết quả; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các cơ quan đơn vị liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Lưu: VT.

**Bản điện tử:**

- UBND tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, Tư pháp;
- Trung tâm TH-CB, Văn phòng UBND tỉnh;
- Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Thường trực HĐND-UBND huyện;
- Như điều 3;
- Các ban HĐND huyện;
- Văn phòng HU, các Ban Đảng, Trung tâm BDCT huyện;
- Các cơ quan của Trung ương, tỉnh đóng trên địa bàn huyện.
- LĐVP, CVVX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*Đương Ngô Mạnh*

**Đương Ngô Mạnh**

## **QUY ĐỊNH**

**Quy trình tiếp nhận, trả kết quả; trách nhiệm của cơ quan liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của công chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: ...Q.Đ.../2014/QĐ-UBND ngày 19/09/2014 của UBND huyện Tân Yên)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Quyết định này quy định quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả, cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của công chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện (gọi tắt là bộ phận “một cửa”); trách nhiệm của các bộ phận, cơ quan, đơn vị liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với các phòng, đơn vị thuộc UBND huyện, các đơn vị tỉnh có liên quan (sau đây gọi tắt là đơn vị), UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện quy trình giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trên địa bàn huyện.

### **Chương II**

#### **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

##### **Điều 3. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả**

###### **1. Tiếp nhận hồ sơ:**

Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, công chức Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng hồ sơ, hướng dẫn cho công dân, tổ chức kê khai, bổ sung (nếu thiếu). Khi hồ sơ đã đủ thành phần theo quy định thì công chức nhận hồ sơ, viết giấy hẹn ngày trả kết quả (trừ các thủ tục thực hiện trong ngày).

Bộ phận “một cửa” bàn giao hồ sơ đã nhận ngày 02 lần vào cuối các buổi của ngày làm việc tại các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để giải quyết, khi bàn giao hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn, có xác nhận của bên giao và bên nhận hồ sơ.

Đối với hồ sơ tiếp nhận và hoàn trả trong ngày, Bộ phận “một cửa” có

trách nhiệm bàn giao và nhận kết quả tại cơ quan, đơn vị chuyên môn 02 lần/ngày: trước 10 giờ và trước 15 giờ. Hồ sơ nhận sau 15 giờ sẽ tính vào thời gian giải quyết của ngày làm việc tiếp theo.

Đối với hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện như sau: bộ phận “một cửa” tiếp nhận hồ sơ liên quan đến các lĩnh vực Tài nguyên môi trường, Xây dựng, Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Văn hóa, Tư pháp, hộ tịch; bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thị trấn tiếp nhận hồ sơ liên quan đến các lĩnh vực Lao động, thương binh và xã hội.

## 2. Việc xem xét giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị:

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết khi nhận hồ sơ của tổ chức và công dân từ Bộ phận “một cửa” bàn giao đúng thời gian quy định. Nếu hồ sơ không đúng quy định, phải bổ sung thêm hoặc cần phải xem xét lại thì không quá 20% (tối đa không quá 5 ngày) tổng thời gian giải quyết thủ tục (kể từ ngày nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến) cơ quan chuyên môn phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lời công dân, tổ chức. Văn bản phải nêu rõ lý do trả lại hồ sơ và hướng khắc phục (nếu có). Việc trả lại hồ sơ không quá một lần, nếu công dân, tổ chức đã thực hiện đúng hướng dẫn mà hồ sơ vẫn chưa đầy đủ thì cơ quan hướng dẫn phải tự hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, công dân.

Đối với hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả trong ngày, thủ trưởng cơ quan chuyên môn có trách nhiệm giải quyết và bàn giao kết quả ngay cho Bộ phận “một cửa” để trả cho tổ chức, công dân, cụ thể như sau: Đối với những hồ sơ tiếp nhận trước 10 giờ thì các cơ quan chuyên môn trả kết quả cho Bộ phận “một cửa” trong buổi sáng; hồ sơ nhận sau 10 giờ thì trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vào đầu giờ buổi chiều; Hồ sơ nhận trước 15 giờ thì cơ quan chuyên môn trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong buổi chiều, những hồ sơ nhận sau 15 giờ thì trả kết quả vào đầu giờ buổi sáng ngày làm việc tiếp theo.

Đối với các thủ tục liên thông: Cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính phải có trách nhiệm trực tiếp liên hệ bàn giao hồ sơ với các cơ quan chuyên môn liên quan đến giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết. Các cơ quan, đơn vị liên quan căn cứ vào quy định ngày giải quyết của mình có trách nhiệm hoàn thành thủ tục cần thiết gửi trả lại cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính để hoàn thiện hồ sơ thủ tục liên thông. Trả kết quả theo nguyên tắc bộ phận nào nhận hồ sơ, bộ phận đó có trách nhiệm trả kết quả.

## 3. Thẩm quyền giải quyết công việc:

Đối với những loại công việc thuộc thẩm quyền ký của thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký giải quyết sau đó chuyển kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, công dân.

Những hồ sơ thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thủ tục liên quan đến xã, thị trấn thì Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ vào số lượng ngày quy định hoàn chỉnh thủ tục, ký bàn giao, chuyển trả cơ quan chuyên môn cấp huyện đã bàn giao hồ sơ.

Những hồ sơ thuộc thẩm quyền ký của UBND huyện, Chủ tịch UBND

huyện thì cơ quan, đơn vị chuyên môn tham mưu trình ký, trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả tổ chức, công dân.

5 Về thu phí, lệ phí: Các khoản phí, lệ phí thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thu tại Bộ phận “một cửa”; Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm nộp ngân sách Nhà nước, trích sử dụng theo quy định.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN TRONG VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 4. Trách nhiệm và mối quan hệ của các đơn vị, UBND các xã, thị trấn đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.**

1. Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức vào sổ theo dõi, cập nhật vào phần mềm, xem xét, giải quyết hồ sơ đã được ký xác nhận do Bộ phận “một cửa” chuyển đến theo đúng quy định; định kỳ 2 lần trong ngày truy cập phần mềm dịch vụ công để theo dõi việc giao, nhận, giải quyết hồ sơ.

2. Chịu trách nhiệm chỉ đạo xem xét hồ sơ, giải quyết hồ sơ bảo đảm thời gian quy định. Việc sử dụng thời gian giải quyết hồ sơ được quy định cụ thể theo từng thủ tục hành chính theo sự thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị, được niêm yết công khai tại bộ phận “một cửa” (trừ các thủ tục thực hiện trong ngày).

4. Không nhận và giải quyết trực tiếp những hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, chỉ được tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chuyển đến.

5. Chịu trách nhiệm về chuyên môn và thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính trước Chủ tịch UBND huyện.

6. Hồ sơ liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị chuyên môn, UBND các xã, thị trấn thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn khác để cùng giải quyết.

Nếu hồ sơ không giải quyết được, hoặc cần phải xem xét lại thì đơn vị chuyên môn phải có văn bản nêu rõ lý do trả lại và hướng dẫn hoàn thiện gửi về Bộ phận “một cửa” để trả lời tổ chức và công dân (chỉ được hướng dẫn duy nhất một lần).

### **Chương IV**

#### **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN “MỘT CỬA”**

**Điều 5. Cơ cấu tổ chức và hoạt động**

Bộ phận “một cửa” đặt tại Văn phòng HĐND&UBND huyện, chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND&UBND, do Chánh Văn phòng HĐND&UBND trực tiếp phụ trách, gồm 04 công chức Văn phòng HĐND&UBND và cán bộ các cơ quan, đơn vị được trưng tập.

Công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” chịu sự quản lý, điều hành của Văn phòng HĐND&UBND huyện. Nhiệm vụ cụ thể của công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” do Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện phân công.

## **Điều 6. Nhiệm vụ của Bộ phận “một cửa”**

1. Tiếp tổ chức, công dân tại nơi làm việc của Bộ phận “một cửa” khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND huyện được quy định giải quyết theo cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

2. Các trường hợp yêu cầu giải quyết công việc nhưng không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn tổ chức, công dân đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết.

3. Hướng dẫn công dân và tổ chức về thủ tục, hồ sơ theo quy định; kiểm tra cập nhật các dữ liệu vào phần mềm dịch vụ công và sổ theo dõi; viết phiếu tiếp nhận đối với các hồ sơ được thụ lý; Đối với các hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn một lần cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung hoàn chỉnh theo quy định.

4. Công chức tiếp nhận hồ sơ đã thụ lý sau đó bàn giao cho các phòng, đơn vị chuyên môn giải quyết theo thời gian quy định.

5. Trả kết quả và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp phí, lệ phí theo quy định.

6. Trực tiếp liên hệ với các đơn vị chuyên môn liên quan để giải quyết hồ sơ.

## **Điều 7. Nhiệm vụ của Chánh Văn phòng HĐND&UBND phụ trách Bộ phận “một cửa”**

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

2. Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Bộ phận một cửa; chấn chỉnh về tác phong, lễ lối, thái độ làm việc của công chức; kịp thời chấn chỉnh những sai sót trong quá trình giao dịch giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân.

3. Theo dõi nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và phối hợp với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, chủ tịch UBND các xã, thị trấn kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung làm việc của nhiều cơ quan, đơn vị.

4. Kiểm soát các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa; yêu cầu các cơ quan liên quan thực hiện theo đúng bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố áp dụng đối với cấp huyện; báo cáo Chủ tịch UBND huyện về các trường hợp có ý kiến không thống nhất cách giải quyết.

5. Nhận xét, đánh giá đối với công chức tại Bộ phận “một cửa” theo quy định. Báo cáo UBND huyện xem xét, xử lý đối với những công chức không thực hiện đúng nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận “một cửa”.

6. Báo cáo Chủ tịch ủy ban nhân dân huyện về tình hình thực hiện nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện theo định kỳ tháng, quý, năm và chịu trách nhiệm về các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện. Đồng thời đề xuất với UBND huyện các vấn đề có liên quan, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận “một cửa”.

## **Điều 8. Trách nhiệm của công chức làm việc tại bộ phận “một cửa”**

1. Công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” thực hiện theo quy định của

Luật Công chức, các quy định của pháp luật hiện hành và sự phân công của Chánh Văn phòng HĐND&UBND huyện.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm xem xét hồ sơ của tổ chức, công dân:

+ Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đề tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

+ Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần đề tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh;

+ Đối với các loại công việc theo quy định giải quyết trong ngày làm việc không được ghi giấy hẹn thì tiếp nhận và giải quyết ngay, sau đó trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, trả kết quả cho tổ chức, công dân, thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật;

+ Đối với các loại công việc theo quy định được ghi giấy hẹn thì tiếp nhận và viết giấy biên nhận hồ sơ, hẹn ngày trả kết quả, chuyển hồ sơ đến bộ phận chức năng có liên quan giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân, thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

3. Công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chuyển đến để đảm bảo giải quyết công việc theo đúng thời gian quy định.

4. Công chức làm việc tại bộ phận “một cửa” phải nâng cao tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân, chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về quy chế văn hoá công sở, quy chế làm việc, nội quy, quy chế của bộ phận “một cửa”.

5. Có thái độ giao tiếp với tổ chức và công dân đúng mực. Tuyệt đối nghiêm cấm các hành vi gây khó khăn hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân.

### **Điều 9. Thời gian làm việc của bộ phận “một cửa”**

Bộ phận “một cửa” làm việc từ thứ Hai đến hết ngày thứ Sáu hàng tuần (nghỉ thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ, Tết theo quy định) giờ làm việc trong ngày như sau:

#### **Mùa hè:**

+ Sáng: Từ 07h00’ - 11h00’: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 11h00’ - 11h30’: Bàn giao hồ sơ với phòng chuyên môn

+ Chiều: Từ 13h00’ - 16h00’: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 16h00’ - 16h30’: Bàn giao hồ sơ với phòng chuyên môn

#### **Mùa đông:**

+ Sáng: Từ 07h30’ - 11h30’: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 11h30’ - 12h00’: Bàn giao hồ sơ với phòng chuyên môn

+ Chiều: Từ 13h 00' - 16h00': Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 16h00' - 16h30': Bàn giao hồ sơ với phòng chuyên môn

### **Điều 10. Các thủ tục hành chính thực hiện tại bộ phận “một cửa”**

Các thủ tục hành chính được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Quyết định số 696/QĐ-UBND ngày ngày 30/5/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành danh mục, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

Khi có thủ tục hành chính thay đổi, bổ sung hoặc xoá bỏ do cơ quan Nhà nước thẩm quyền ban hành, Văn phòng HĐND&UBND huyện có trách nhiệm thực hiện và thông báo để tổ chức và công dân biết thực hiện.

### **Điều 11. Chế độ họp, thông tin báo cáo**

1. Công chức làm việc tại Bộ phận “một cửa” thực hiện chế độ thông tin báo cáo với người phụ trách vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều hoặc khi có yêu cầu.

2. Định kỳ hàng tháng Bộ phận “một cửa” họp đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ 06 tháng một lần họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại thi đua cuối năm.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận “một cửa” tổ chức họp cùng các đơn vị chuyên môn, UBND các xã thị trấn để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

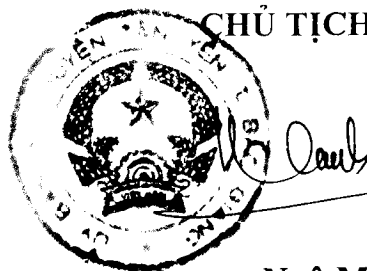
## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 12. Văn phòng HĐND&UBND huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Quy định này.**

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn kịp thời báo cáo bằng văn bản về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND&UBND huyện) để tổng hợp trình UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Dương Ngô Mạnh**