

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND huyện Đak Pơ

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 556/QĐ-UBND ngày 29/9/2015 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 04/01/2012 của UBND tỉnh Gia Lai ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 220/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 của UBND huyện ban hành Đề án thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Đak Pơ;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ và Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện,

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 tại UBND huyện Đak Pơ”.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng phòng: Nội vụ, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Kinh tế và Hạ tầng, Tài chính - Kế hoạch, Lao động – Thương binh và Xã hội, Chi cục trưởng Chi cục thuế, Giám đốc Kho bạc Nhà nước huyện Đak Pơ, Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai – Chi nhánh huyện Đak Pơ, Trưởng Công an huyện, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 171/QĐ-UBND ngày 29/4/2014 của UBND huyện Đak Pơ. *Lưu*

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Huyện ủy (b/c);
- TT. HĐND huyện (b/c);
- Lãnh đạo UB, VP;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT, Tín, Thy.



Nguyễn Trường

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận
và trả kết quả tại UBND huyện Đak Pơ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 438/QĐ-UBND
ngày 27 / 9 /2016 của UBND huyện Đak Pơ)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND huyện Đak Pơ (sau đây được gọi tắt là Bộ phận “Một cửa hiện đại”) là đầu mối để hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ những công việc liên quan đến thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, sau khi tiếp nhận hồ sơ đã đầy đủ thủ tục theo quy định và chuyển hồ sơ đã nhận đến các cơ quan chức năng để xem xét, giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; đồng thời thu phí, lệ phí theo quy định.

Điều 2. Các thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” gồm các lĩnh vực sau:

1. Lĩnh vực đất đai; môi trường.
2. Lĩnh vực tư pháp.
3. Lĩnh vực công thương, quản lý đô thị.
4. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh.
5. Lĩnh vực chính sách người có công với cách mạng và bảo trợ xã hội.
6. Lĩnh vực văn hóa.
7. Cấp Giấy Chứng minh nhân dân
8. Giải quyết thủ tục về thực hiện nghĩa vụ tài chính.
9. Thu các khoản phải nộp ngân sách nhà nước theo quy định.

Điều 3. Quy định về thời gian làm việc của Bộ phận “Một cửa hiện đại”

Bộ phận “Một cửa hiện đại” tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 và buổi sáng thứ 7 trong tuần (trừ các ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo qui định) cụ thể như sau:

Buổi sáng: từ 07 giờ 15' đến 11 giờ 15'.

✓ Buổi chiều: từ 13 giờ 00' đến 17 giờ 00'.

Sáng thứ Bảy: từ 07 giờ 30' đến 10 giờ 30'.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN “MỘT CỬA HIỆN ĐẠI”

Điều 4. Về tổ chức

Bộ phận “Một cửa hiện đại” do UBND huyện thành lập và chịu sự quản lý toàn diện của Văn phòng HĐND và UBND huyện; do một Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện kiêm nhiệm làm Trưởng Bộ phận, có trách nhiệm theo dõi, quản lý các hoạt động của Bộ phận “Một cửa hiện đại”. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” do (Chủ tịch UBND huyện trung tập) từ các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, các cơ quan trung ương, tỉnh đứng chân trên địa bàn huyện cử đến làm việc và chịu sự quản lý trực tiếp của Trưởng Bộ phận “Một cửa hiện đại” trong thời gian thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”.

Điều 5. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận “Một cửa hiện đại”

1. Tiếp tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc trong phạm vi các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”.
2. Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc các lĩnh vực được quy định tại Điều 2 của Quy chế này và theo dõi việc giải quyết hồ sơ.
3. Sau khi tiếp nhận có trách nhiệm xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình; chuyển hồ sơ của tổ chức, cá nhân đến các cơ quan, đơn vị có chức năng giải quyết theo quy trình tiếp nhận và trả kết quả.
4. Sau khi nhận kết quả hồ sơ từ các cơ quan chức năng; công chức, viên chức trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, đồng thời thu phí, lệ phí theo đúng quy định hiện hành.

Điều 6. Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”

1. Đối với Trưởng bộ phận:

- Trưởng Bộ phận “Một cửa hiện đại” có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí nơi làm việc cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” đảm bảo phù hợp và thuận tiện trong việc giải quyết công việc.
- Theo dõi, tổng hợp và báo cáo lãnh đạo UBND huyện về tình hình tiếp nhận giải quyết, trả kết quả hồ sơ tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”.
- Là đầu mối phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan liên quan, kịp thời giải quyết những vấn đề khó khăn, vướng mắc xảy ra trong quá trình tiếp nhận, thụ lý và giải quyết hồ sơ.
- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành quy chế, nội quy của công chức, viên chức tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”. Chấn chỉnh tác phong, lễ lối

làm việc của công chức, viên chức và những sai sót trong quá trình tiếp nhận, thụ lý và giải quyết công việc.

- Quản lý tài sản, trang thiết bị Bộ phận “Một cửa hiện đại”.

2. Đối với công chức, viên chức:

- Căn cứ Bộ thủ tục hành chính chung, các quy định công bố bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung áp dụng tại cấp huyện do UBND tỉnh Gia Lai công bố và các quy trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện để tổ chức thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục, thời gian giải quyết theo từng lĩnh vực.

- Chấp hành quy chế, nội quy làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”, trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức khi làm việc để tổ chức, cá nhân biết liên hệ.

- Kịp thời cập nhật, phát hiện những quy định về thủ tục hành chính không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng Bộ phận trình lãnh đạo UBND huyện đề nghị cấp trên xem xét điều chỉnh cho phù hợp.

- Phối hợp với công chức, viên chức các cơ quan liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đối với tổ chức, cá nhân đúng thời hạn. Nghiêm cấm việc gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, hách dịch đối với tổ chức, cá nhân dưới mọi hình thức.

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính.

- Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng Bộ phận phân công; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân khi Trưởng Bộ phận yêu cầu.

Chương III

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 7. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận “Một cửa hiện đại” với các cơ quan, đơn vị có liên quan và UBND các xã, thị trấn

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ nếu có vướng mắc, chưa rõ thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi với các cơ quan liên quan để thống nhất trước khi tiếp nhận hồ sơ.

2. Công chức, viên chức Bộ phận “Một cửa hiện đại” khi tiếp nhận hồ sơ cần kiểm tra kỹ các loại giấy tờ, hồ sơ, thủ tục kèm theo. Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần bằng văn bản để cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ. Nếu tiếp nhận hồ sơ không đúng, không đầy đủ, thừa thành phần hồ sơ theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, Thủ trưởng các cơ quan có công chức, viên chức nêu trên trực tiếp chịu trách nhiệm trước UBND huyện. Tránh tình trạng tiếp nhận hồ sơ không đúng, không đầy đủ, thừa thành phần hồ sơ theo quy định.

3. Nếu việc giải quyết hồ sơ của cơ quan, đơn vị chậm hơn thời gian quy định, gây ảnh hưởng đối với tổ chức, cá nhân mà không có lý do chính đáng thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải có văn bản gửi Bộ phận “Một cửa hiện đại” và văn bản xin lỗi của cơ quan đối với cá nhân, tổ chức ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả. Công chức, viên chức Bộ phận “Một cửa hiện đại” nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Cơ quan, đơn vị nào để xảy ra việc giải quyết hồ sơ chậm trễ thì Thủ trưởng cơ quan đó phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện; đồng thời bồi thường thiệt hại do lỗi của công chức, viên chức hoặc cơ quan gây ra trong việc giải quyết hồ sơ chậm trễ.

Điều 8. Công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm

1. Theo chức năng, nhiệm vụ được quy định về công chức, viên chức có trách nhiệm trình lãnh đạo cơ quan liên quan giải quyết và chuyển kết quả về Bộ phận “Một cửa hiện đại” để trả cho công dân theo đúng thời gian, trình tự, quy trình tiếp nhận và trả kết quả; khuyến khích việc xử lý, giải quyết và trả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” trong quá trình xử lý các công việc có liên quan đảm bảo đúng thời gian quy định.

Điều 9. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận “Một cửa hiện đại” với UBND các xã, thị trấn

1. Đối với các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông (từ cấp xã lên huyện), UBND các xã, thị trấn tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận “Một cửa” cấp xã theo quy định và cử công chức nộp hồ sơ tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” huyện theo đúng trình tự, thời gian quy định.

2. Đối với các hồ sơ (giấy tờ) có yêu cầu xác nhận, chứng thực của UBND xã, thị trấn thì UBND xã, thị trấn phải xác thực theo đúng quy định, đồng thời nêu rõ ý kiến, quan điểm trong việc xác nhận, chứng thực đó. Nếu để xảy ra trường hợp xác nhận, chứng thực không đúng quy định dẫn đến tổ chức, cá nhân đi lại nhiều lần và gây thiệt hại về kinh tế thì UBND xã, thị trấn phải bồi thường cho tổ chức, cá nhân đó theo quy định và chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Chương IV

QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN “MỘT CỬA HIỆN ĐẠI”

Điều 10. Các quy định thực hiện cơ chế “Một cửa”

1. Các quy định về hồ sơ, trình tự thủ tục, thời gian giải quyết, phí, lệ phí đối với từng loại hồ sơ được niêm yết công khai tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” của UBND huyện.

2. Mở sổ và hòm thư góp ý, địa chỉ email, công khai số điện thoại lãnh đạo UBND huyện, Thủ trưởng cơ quan liên quan.

3. Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Điều 11. Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ

1. Về tiếp nhận hồ sơ:

- Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân: công chức, viên chức của Bộ phận “Một cửa hiện đại” có trách nhiệm xem xét, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đề cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

+ Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ một lần.

- Sau khi kiểm tra, hồ sơ đầy đủ theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ ghi vào Sổ theo dõi hồ sơ và nhập vào phần mềm điện tử; lập Giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (theo mẫu).

+ Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức, viên chức ghi Giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

+ Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức, viên chức thẩm định, trình ngay cấp có thẩm quyền giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức

2. Về chuyển hồ sơ:

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức, viên chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận “Một cửa hiện đại”.

Việc chuyển hồ sơ được thực hiện vào cuối giờ làm việc mỗi ngày. Đối với các hồ sơ quy định giải quyết và trả trong ngày thì công chức, viên chức chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị liên quan vào cuối giờ làm việc của buổi sáng hoặc buổi chiều (hoặc sớm hơn nếu có thể).

Việc chuyển hồ sơ giấy được thực hiện đồng thời với chuyển hồ sơ điện tử trên phần mềm điện tử.

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ

a. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thẩm định và xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân; lãnh đạo cơ quan ký duyệt hồ sơ hoặc trình lãnh đạo cấp tỉnh, huyện ký duyệt

hồ sơ theo quy định, vào Sổ theo dõi giải quyết công việc của cơ quan, đơn vị; chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định.

Trường hợp hồ sơ của cá nhân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn khác thì cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ làm đầu mối chủ động chủ trì, phối hợp với cơ quan chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp trên (nếu có), sau khi xử lý, chuyển hồ sơ cho cơ quan cấp trên giải quyết, đồng thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết tình hình giải quyết thủ tục hành chính đó.

b. Đối với các hồ sơ, cần có sự kiểm tra, thẩm tra, xác minh thực tế trước khi giải quyết thì công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo cơ quan. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận “Một cửa hiện đại”.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức, viên chức báo cáo cấp 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 ghi 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.

c. Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận “Một cửa hiện đại” và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ các cơ quan chuyên môn; công chức, viên chức thuộc Bộ phận “Một cửa hiện đại” trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định; yêu cầu tổ chức, cá nhân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

Chương V

CHẾ ĐỘ HỢP GIAO BAN, THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 12. Chế độ hợp giao ban

- Bộ phận “Một cửa hiện đại” định kỳ một tháng họp giao ban một lần và có thể họp đột xuất khi có yêu cầu; hàng quý, 6 tháng, năm tổ chức họp đánh giá, nhận xét từng công chức, viên chức. Chuyển kết quả đánh giá về thủ trưởng

các cơ quan, đơn vị liên quan để xếp loại, khen thưởng công chức, viên chức theo quy chế của đơn vị.

- Trường hợp cần thiết, Bộ phận “Một cửa hiện đại” tổ chức họp giao ban với các cơ quan liên quan và UBND các xã, thị trấn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 13. Chế độ thông tin, báo cáo

- Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa hiện đại” thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo về số lượng hồ sơ nhận và trả kết quả theo yêu cầu của Trưởng Bộ phận, lãnh đạo UBND huyện. Báo cáo Trưởng Bộ phận những vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch, tiếp xúc, giải quyết công việc với tổ chức, cá nhân để phối hợp xử lý.

- Khi công chức, viên chức xin nghỉ đột xuất, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo chế độ quy định thì phải báo cáo với Trưởng Bộ phận “Một cửa hiện đại” và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị của mình để bố trí, sắp xếp người khác thay thế.

Chương VI

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 14. Khen thưởng

Công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa hiện đại” tại UBND huyện nếu có thành tích xuất sắc trong nhiệm vụ được giao thì được UBND huyện khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 15. Kỷ luật

Trong thực hiện nhiệm vụ nếu công chức, viên chức của Bộ phận “Một cửa hiện đại” và công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Trưởng Bộ phận và công chức, viên chức Bộ phận “Một cửa hiện đại” tổ chức thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu thấy vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung thì báo cáo bằng văn bản cho Trưởng Bộ phận tổng hợp trình UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**




Nguyễn Trường