

QUY CHẾ

**Hoạt động theo cơ chế một cửa,
cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã Hoàng Hợp**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21/QĐ-UBND
ngày 23/8/2023 của UBND xã Hoàng Hợp)

Chương I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND xã Hoàng Hợp và những yêu cầu để thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính của Chính phủ về mở rộng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân tại cơ quan hành chính Nhà nước.

Điều 2. “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” của UBND xã Hoàng Hợp có nhiệm vụ tiếp nhận, hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nhận hồ sơ và thủ tục theo quy định, chuyển hồ sơ đã nhận cho các ban, ngành chuyên môn của UBND xã để xem xét giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Điều 3. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết những công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông chỉ liên hệ với “ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”, “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” chỉ tiếp nhận hồ sơ khi có đủ thủ tục theo qui định.

Chương II: QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 4. Tiếp nhận hồ sơ.

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 trả kết quả”.

Điều 5. 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;

Nếu hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo qui định đã ban hành.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu đã qui định.

d) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ, tiếp nhận và 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 Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND xã ký 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 cấp Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND xã ký 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 tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo mẫu đã qui định.

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho các bộ phận có liên quan để 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 Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã ký và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch về 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 UBND xã.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch ký và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung.

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 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 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.

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 để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận 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 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 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính.

1. Các loại hình liên thông.

Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước: Giữa Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc các phòng ban được tổ chức theo ngành dọc đặt tại huyện; giữa Ủy ban nhân dân

cấp xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh.

2. Quy trình liên thông.

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính.

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định.

c) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung.

đ) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Các ban ngành có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền 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 theo quy định.

Chương III: BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 7. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 8. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 40m²;

Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

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

a) Trang thiết bị chung.

Có máy vi tính, máy photocopy, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Có phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

Điều 9. 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 để 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) Trang phục làm việc đúng theo quy định của công sở.

g) Thực hiện các quy định khác 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 cấp xã là công chức thuộc 7 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công.

Chương IV:
TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA,
CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 10. Trách nhiệm của các ban ngành chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

1. Bố trí và phân công công chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
2. Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.
3. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.
4. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
5. Thông tin, tuyên truyền để cá nhân, tổ chức biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND xã.

Chương V:
KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 11. 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 do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật.

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức.
2. 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.
3. Cơ quan, 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 thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI:
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Tổ chức thực hiện.

1) Công chức văn phòng UBND xã, Trưởng các ban, ngành và công chức làm việc tại “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” có trách nhiệm thực hiện qui chế này .

2) Trong quá trình thực hiện, Công chức văn phòng UBND xã, trưởng các ban ngành chuyên môn thấy có gì vướng mắc hoặc cần có ý kiến thì cần báo cáo bằng văn bản để Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, điều chỉnh, bổ sung./.