

Số: /QĐ-UBND

Kim Phượng, ngày 24 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND xã Kim Phượng

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIM PHƯỢNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ 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;

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;

Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết ở cấp xã trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên;

Thực hiện Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 14/01/2022 của UBND xã Kim Phượng về việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả năm 2022;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Kim Phượng.(Có quy chế kèm theo)

Điều 2. Quyết định này quy định việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Kim Phượng.

Điều 3. Công chức Văn phòng - Thống kê xã, công chức Tài chính - Kế toán, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, các bộ phận chuyên môn, đoàn thể xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT HĐND-UBND xã;
- Các thành viên UBND xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trương Anh Tú

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ KIM PHƯỢNG**

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

QUY CHẾ

**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Kim Phượng**
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / / 2025 của UBND xã Kim Phượng)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định về chức năng, nhiệm vụ, chế độ, trách nhiệm, về quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ; giải quyết hồ sơ, trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế một cửa và một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã.

Công chức thuộc bộ có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

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

1. Công khai các thủ tục hành chính, mức phí, lệ phí, các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức yêu cầu tại bộ phận bằng các hình thức theo quy định.

3. Đảm bảo giải quyết nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức và cá nhân.

4. Đảm bảo sự phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết các TTHC cho tổ chức và cá nhân đến giao dịch tại bộ phận.

5. Khuyến khích cán bộ, công chức phát huy sáng kiến cải tiến lề lối làm việc tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Cơ chế một cửa* là cơ chế giải quyết hồ sơ, công việc phục vụ tổ chức và cá nhân bao gồm cả tổ chức và cá nhân bao gồm cả tổ chức, cá nhân cả trong nước, nước ngoài (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân) thuộc thẩm quyền giải quyết của một cơ quan hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ đến giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2. *Cơ chế một cửa liên thông* là cơ chế 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 từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến hoặc giữa các cấp hành chính từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

3. *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả* là nơi tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, chuyển giao hồ sơ, giải quyết (Đối với các thủ tục hành chính phải giải quyết trực tiếp theo quy định) hoặc phối hợp giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

4. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức và cá nhân.

5. *Hồ sơ* là những loại giấy tờ mà tổ chức và cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho tổ chức và cá nhân.

6. *Yêu cầu, điều kiện* là những đòi hỏi (theo quy định của Pháp luật) mà tổ chức và cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính phải đáp ứng hoặc phải làm khi thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 4. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

1. Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn theo mẫu số 01 Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Việc tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày) trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hoặc qua đường bưu chính (nếu cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến mức độ 3,4 trả kết quả qua đường bưu chính).

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết tại quy định này đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ, gửi kèm văn bản do Chủ tịch UBND cấp xã,

thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết và được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ. Thời hạn thông báo trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu của tổ chức cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, công chức tiếp nhận có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

6. Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản quy phạm pháp luật ban hành mới thay đổi hoặc điều chỉnh liên quan đến những nội dung của thủ tục hành chính mà cơ quan có thẩm quyền chưa kịp bổ sung thì Chủ tịch UBND xã chủ động điều chỉnh đảm bảo đúng quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

7. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ chưa có kết quả, công chức chuyên phải trình lãnh đạo UBND xã ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần trở lên thì công chức phải giải trình trước Chủ tịch UBND xã và xem xét xử lý công chức theo quy định hiện hành.

8. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo công khai lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Có các hành vi đưa nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định và các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng chính phủ; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản, hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ bất hợp pháp như: yêu cầu trưởng thôn xác nhận vào hồ sơ của cá nhân trước khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (Trừ trường hợp pháp luật cho phép)

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật.

5. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, gây cản trở trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

6. Trả lại hồ sơ mà không giải thích cụ thể và không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Chương II

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 6. Bộ phận tiếp nhận và trả kết

1. Tên giao dịch đầy đủ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC.

Tên viết tắt: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận TN&TKQ)

2. Vị trí của Bộ phận TN&TKQ đặt tại UBND xã Kim Phượng và chịu sự quản lý toàn diện của Chủ tịch UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Chủ tịch UBND xã làm Trưởng bộ phận cùng cán bộ, công chức thuộc biên chế xã do Chủ tịch UBND xã quyết định phân công.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức bộ phận: (Căn cứ Điều 8, Nghị định 61/2018/NĐ-CP)

1. Nhiệm vụ

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh Mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định này; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến

giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định này và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

g) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia Bộ phận Một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận Một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

e) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

3. Cơ cấu tổ chức bộ phận

Thực hiện Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2022 về việc kiện toàn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND xã Kim Phượng;

Chủ tịch UBND xã: Trưởng bộ phận, phụ trách công tác CCHC

Phó chủ tịch UBND xã: Phó bộ phận;

01 Công chức Văn phòng - Thống kê;

01 Công chức Tư pháp - Hộ tịch;

01 Công chức Địa chính - xây dựng;

01 Công chức Văn hóa xã hội;

01 Trưởng công an xã;

01 Chỉ huy trưởng BCH quân sự.

Điều 8. Mối quan hệ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các Bộ phận chuyên môn

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với các bộ phận chuyên môn xã giải quyết hồ sơ cho tổ chức và cá nhân.

- Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, phiếu chuyển giao và chuyển hồ sơ đến các bộ phận chuyên môn nếu hồ sơ đúng, đầy đủ; hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nêu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Nhận kết quả từ các Bộ phận chuyên môn, thu phí, lệ phí theo quy định và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế phối hợp tại Bộ phận.

- Phối hợp với bộ phận chuyên môn thông báo gửi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

- Mở hòm thư góp ý, phiếu khảo sát ý kiến (*theo mẫu*) và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã.

2. Các Bộ phận chuyên môn

- Nhận hồ sơ từ bộ phận, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

- Phối hợp với Bộ phận hướng dẫn tổ chức, cá nhân các vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ cho tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

- Chuyển, trả kết quả cho Bộ phận đúng thời gian quy định.

- Chủ trì soạn thảo thông báo trình Chủ tịch UBND xã, gửi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

Điều 9. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận

1. Những quy định chung đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận

- Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Trưởng bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.
- Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã là công chức thuộc 07 chức danh công chức cấp xã được quy định tại Luật Cán bộ, công chức do Chủ tịch UBND cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.
- Trong giờ hành chính cán bộ, công chức phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức.
- Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận có trách nhiệm quản lý và sử dụng tài sản, trang thiết bị, văn bản, giấy tờ, ứng dụng khoa học công nghệ đảm bảo an toàn, đúng quy định pháp luật.

2. Trách nhiệm cụ thể

- Trực thường xuyên hàng ngày trong tuần tiếp nhận và chuyển giao hồ sơ thuộc lĩnh vực thực hiện.
- Vào sổ các hồ sơ khi tiếp nhận và trả kết quả theo nội dung: ngày hồ sơ gửi đến, nội dung cần giải quyết...
- Có trách nhiệm giải quyết công việc đảm bảo thời gian, đúng pháp luật.
- Theo dõi việc thu phí, lệ phí thuộc các lĩnh vực tại Bộ phận theo quy định. Cuối tháng tổng hợp nộp ngân sách nhà nước theo quy định hiện hành.

Điều 10. Chế độ họp, thông tin báo cáo cả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo hàng tuần, tháng, quý, năm. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về nội dung báo cáo theo từng lĩnh vực được phân công.

Điều 11. Thời gian làm việc

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong giờ hành chính, cụ thể như sau

* Mùa đông (từ ngày 16/10 đến 15/4 hằng năm)

- Sáng từ 7^h30' - 11^h30'

- Chiều từ 13^h - 17^h00'

* Mùa hè (từ ngày 16/4 đến 15/10 hằng năm)

- Sáng từ 7^h00' - 11^h30'

- Chiều từ 13^h30' - 17^h

Chương III

QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ theo cơ chế Một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

- Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận có trách nhiệm xem xét, yêu cầu, hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

- Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thực hiện theo quy định tại khoản 8, Điều 4 của Quy định này.

- Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 4 của Quy định này.

- Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định:

+ Viết giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày, tháng năm nhận, thời gian giải quyết và hẹn ngày trả kết quả, cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi hồ sơ *(theo mẫu)*.

+ Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức, cá nhân, giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, vào sổ theo dõi, thu phí và lệ phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

2. Chuyển giao hồ sơ (đối với công việc phải viết phiếu hẹn)

a. Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào phiếu chuyển giao hồ sơ (theo mẫu), chuyển giao hồ sơ đến các bộ phận chuyên môn trong ngày làm việc.

b. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 16h hàng ngày, thì chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc kế tiếp.

3. Giải quyết hồ sơ

a. Ngay sau khi nhận được hồ sơ các bộ phận chuyên môn xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định

b. Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận đúng thời gian quy định. Đối với hồ sơ cần xác minh, kiểm tra thực tế trong quá trình xử lý thì công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập văn bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo quy định.

c. Thẩm quyền ký, giải quyết hồ sơ: Đối với những loại công việc quy định thuộc thẩm quyền ký của Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch thì các bộ phận chuyên môn trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch ký.

d. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trong trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND xã nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 4 của Quy định này.

4. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a. Sau khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn chuyển đến, Bộ phận trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí.

b. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, thực hiện theo khoản 5 điều 4 của Quy định này.

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông

1. Tiếp nhận hồ sơ

a. Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm xem xét hồ sơ do các bộ phận chuyên môn chuyển đến, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

b. Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, điều 4 của Quy chế này.

c. Đối với hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì thực hiện như sau: đối với hồ sơ giấy, nhận hồ sơ chuyển đến các bộ phận chuyên môn xử lý, giải quyết.

2. Chuyển hồ sơ

Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải chuyển hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn trong ngày làm việc.

Điều 14. Công khai thủ tục hành chính

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phải niêm yết công khai các thủ tục hành chính và quy trình thực hiện, thành phần hồ sơ ... bao gồm:

1. Các thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận
2. Sơ đồ giải quyết, luân chuyển hồ sơ
3. Trình tự, hướng dẫn thực hiện.
4. Thành phần, số lượng hồ sơ.
5. Các mẫu biểu, tờ khai kèm theo (nếu có).

6. Mức thu phí, lệ phí
7. Thời gian thực hiện
8. Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật (nếu có).
9. Lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

Chương IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 15. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các bộ phận chuyên môn nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị UBND huyện khen thưởng theo quy định.

Điều 16. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu cán bộ, công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức thông báo ngay với lãnh đạo UBND xã để có hình thức xử lý theo quy định.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan

Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cá nhân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy định này.

Văn phòng UBND xã phối kết hợp với các thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các bộ phận chuyên môn thuộc các lĩnh vực, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

Điều 19. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND xã (*qua bộ phận Văn phòng - thống kê UBND xã*) xem xét, báo cáo lãnh đạo để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.