

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN ĐỨC PHỔ**

Số: 281 /QĐ-UBND

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

Đức Phổ, ngày 29 tháng 01 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận hồ sơ và
trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế
một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phổ**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐỨC PHỔ

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

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 cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 29/8/2007 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy định áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết các công việc liên quan trực tiếp đến tổ chức, cá nhân của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Quyết định số 496/QĐ-UBND ngày 04/4/2013 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa hiện đại tại Ủy ban nhân dân huyện Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 07/5/2013 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc Ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính của tỉnh Quảng Ngãi;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 35/TTr-VP ngày 21/01/2015 về việc ban hành Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phổ,

QUYẾT ĐỊNH:

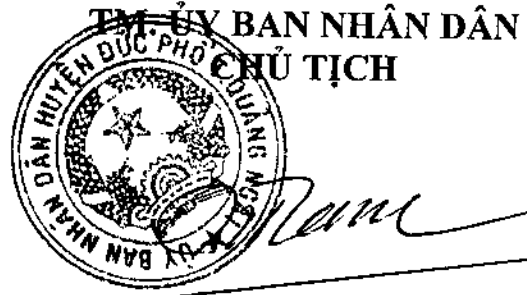
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phổ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này nay bãi bỏ.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các phòng: Nội vụ, Tài chính - Kế hoạch, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Kinh tế và hạ tầng, Chi cục trưởng Chi cục thuế, Kho bạc nhà nước, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *tg*

- Như điều 3;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ, Sở Tư pháp;
- TT HU; TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- Các phòng, ban, hội, đoàn thể huyện;
- Lưu VT.



Lê Văn Mùi

QUY ĐỊNH

**Trình tự, thủ tục tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành
chính cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phổ**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 281 /QĐ-UBND
ngày 29 tháng 01 năm 2015 của UBND huyện Đức Phổ)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí; quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phổ.

Điều 2. Lĩnh vực áp dụng

1. Lĩnh vực đất đai:

- Cấp mới, cấp lại, cấp đổi các loại giấy về chứng nhận quyền sử dụng (QSD) đất, quyền sở hữu (QSH) nhà ở và tài sản gắn liền với đất;

- Đăng ký chỉnh lý biến động về sử dụng đất do đổi tên, giảm diện tích thửa đất do sạt lở tự nhiên, thay đổi về quyền, thay đổi về nghĩa vụ tài chính; tách thửa hoặc hợp thửa đất;

- Chuyển mục đích sử dụng đất phải xin phép và không phải xin phép;

- Đăng ký thừa kế, tặng, cho, chuyển nhượng QSD đất, QSH tài sản gắn liền với đất;

- Xóa đăng ký cho thuê, cho thuê lại quyền sử dụng đất;

- Đăng ký thế chấp, đăng ký bảo lãnh bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.

2. Lĩnh vực hộ tịch:

- Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch cho người đủ 14 tuổi trở lên và xác định lại dân tộc, xác định lại giới tính;

- Cấp lại bản chính Giấy khai sinh;

3. Lĩnh vực xây dựng nhà ở, quản lý đô thị:

- Cấp các loại Giấy phép xây dựng nhà ở và công trình;
- Thẩm định hồ sơ về quy hoạch xây dựng các khu chức năng trong đô thị trên địa bàn huyện.

4. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh:

- Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
- Thông báo tạm ngừng, nghỉ đăng ký kinh doanh.

5. Lĩnh vực tính các khoản thuế, phí, lệ phí và nộp ngân sách nhà nước theo quy định.

Trường hợp hồ sơ không thuộc các lĩnh vực nêu trên và không thuộc thẩm quyền giải quyết của huyện thì cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Những hồ sơ không thuộc lĩnh vực quy định tại Điều này, nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện và cơ quan, đơn vị có liên quan thì tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp cho cơ quan, đơn vị chuyên môn đó để giải quyết theo quy định hiện hành.

Hồ sơ hợp lệ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận được giải quyết đúng trình tự, thủ tục và thời gian tại Quy định này.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn trực thuộc có liên quan và UBND xã, thị trấn.
2. Các cơ quan trung ương, tỉnh đóng trên địa bàn huyện Đức Phổ có giao dịch hành chính công với tổ chức, cá nhân.
3. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
4. Cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và quản lý tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ

1. Cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết hồ sơ thuộc các lĩnh vực được quy định tại Điều 2 của Quy định này nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện hoặc phòng chuyên môn liên quan. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn để tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng các quy định về thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; mức thu phí, lệ phí; quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ. Đến thời gian hẹn trả kết quả, người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, nơi đã nộp hồ sơ.

2. Những hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được quy định tại Điều 2 của Quy định đã được Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ hoặc chưa đầy đủ thì trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ; đồng thời thông báo bằng văn bản do Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Trưởng phòng chuyên môn ký nêu rõ lý do vì sao hồ sơ liên quan không thể giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền thụ lý, phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành, thay đổi hoặc điều chỉnh các quy phạm có liên quan đến Quy định này thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan liên quan có trách nhiệm áp dụng văn bản mới ban hành và niêm yết công khai các quy định mới tại nơi tiếp nhận hồ sơ.

5. Thời gian giải quyết hồ sơ công việc được quy định trong Quy định này là thời gian làm việc được xác định kể từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận đủ hồ sơ hợp lệ và trao phiếu tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân (không kể ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết).

Khuyến khích các đơn vị, cá nhân cải tiến lề lối làm việc để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ nhanh hơn so với mức thời hạn giải quyết đã được quy định.

6. Bộ phận tiếp nhận và các phòng chuyên môn có trách nhiệm niêm yết, cung cấp và hướng dẫn người nộp hồ sơ kê khai đầy đủ các loại mẫu đơn, tờ khai được quy định tại Quy định này.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 5. Quy định về thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa hiện đại: áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính cấp huyện do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố và danh mục quy trình, thủ tục hành chính của các phòng, đơn vị liên quan xây dựng kèm theo Quyết định này.

Điều 6. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1. Tổ chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ vào tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu, nhưng trong một số trường hợp và tùy vào số lượng giao dịch thực tế, một số lĩnh vực có thể bố trí 02-03 ngày làm việc trong tuần.

2. Thời gian làm việc trong ngày tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 15 phút đến 16 giờ 45 phút.

Điều 7. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Không nhận hồ sơ đã hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ; có các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

2. Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định, không đúng thẩm quyền, chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

4. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

5. Tự đặt thêm thời gian, giấy tờ, thủ tục, biểu mẫu hoặc đưa ra các điều kiện ngoài quy định.

6. Từ chối thực hiện hoặc không thực hiện thủ tục hành chính mà theo quy định của pháp luật đã đủ điều kiện để thực hiện; trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản hoặc lý do không xác đáng.

7. Giải quyết thủ tục hành chính hoặc ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính khi hồ sơ không đủ hoặc hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ.

8. Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

9. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước và các quy định khác có liên quan.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA HIỆN ĐẠI

Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận khi tiếp nhận hồ sơ 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. Chỉ tiếp nhận hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định tại danh mục thủ tục hành chính đã niêm yết, công khai.

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

b) Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết: thực hiện theo quy định tại khoản 3, Điều 4 của Quy định này.

c) Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ:

- Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Các công việc không giải quyết trong ngày: viết hoặc in giấy biên nhận hồ sơ, nêu rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả; cập nhật thông tin hồ sơ vào phần mềm hoặc sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

Điều 9. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận lập phiếu lưu chuyển hồ sơ hoặc lưu chuyển theo phần mềm và chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn (phòng, đơn vị) trong buổi làm việc. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

2. Phòng chuyên môn có thẩm quyền xử lý, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển;

b) Trong trường hợp, phát hiện hồ sơ không đầy đủ, hợp lệ thì chuyển trả lại Bộ phận tiếp nhận, không trực tiếp yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định (có lý do hợp lý, đúng quy định và trên nguyên tắc bổ sung một lần)

Điều 10. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận, cơ quan chuyên môn phải phân công cán bộ, công chức xử lý, giải quyết hồ sơ; trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời hạn quy định.

2. Đối với hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan chuyên môn làm đầu mối trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động, phối hợp với cơ quan chuyên môn khác có liên quan phối hợp cùng xử lý, giải quyết hồ sơ theo quy định. Các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

3. Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức, viên chức chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo phòng chuyên môn (riêng đối với UBND xã, thị trấn thì báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp). 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.

4. Đối với hồ sơ lưu chuyển, sau khi xử lý, công chức, viên chức chuyên môn chuyển hồ sơ cho cơ quan chức năng có trách nhiệm xử lý hồ sơ, kèm theo Phiếu lưu chuyển từng hồ sơ hoặc lưu chuyển theo phân mềm.

a) Việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết hồ sơ phải đảm bảo đúng thời hạn giải quyết tại từng đơn vị theo quy định.

b) Thời gian công chức, viên chức chuyên môn chuyển giao hồ sơ cho cơ quan, đơn vị khác và thời gian công chức, viên chức chuyên môn nhận lại kết quả giải quyết từ cơ quan, đơn vị đó phải được thể hiện rõ trong phiếu lưu chuyển hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ do cơ quan, đơn vị giao hồ sơ chuyển đến chưa hợp lệ theo quy định, cơ quan, đơn vị nhận hồ sơ yêu cầu đơn vị giao hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, theo nguyên tắc cụ thể, một lần, đầy đủ. Đơn vị giao hồ sơ có trách nhiệm hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

Điều 11. Trả kết quả

1. Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ cơ quan chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn trong phiếu biên nhận hồ sơ; đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả vào phiếu biên nhận lưu tại Bộ phận tiếp nhận, ghi cụ thể thời gian nhận kết quả tại cơ quan, đơn vị.

2. Trường hợp thời gian nhận kết quả trên thực tế quá thời gian hẹn trả trên phiếu biên nhận mà lý do từ phía tổ chức, cá nhân thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ghi cụ thể lý do này vào phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và đề nghị tổ chức, cá nhân ký nhận kết quả.

3. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (hoặc công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận được phân công) có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị và UBND huyện.

Điều 12. Mối quan hệ phối hợp

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với cơ quan chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu hồ sơ do công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển đến, mà cơ quan chuyên môn kiểm tra nếu hồ sơ không đúng theo quy định thì cơ quan chuyên môn có quyền trả lại để bổ sung hồ sơ. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân đó bổ sung hồ sơ.

3. Trường hợp cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì phải có trách nhiệm thông báo lý do bằng văn bản để giải thích, xin lỗi cá nhân, tổ chức đó.

4. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan bằng văn bản. Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày cơ quan được lấy ý kiến nhận được văn bản đến; trừ trường hợp nội dung công việc đã được quy định trong các văn bản của trung ương, các bộ chuyên ngành, UBND tỉnh.

Điều 13. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với cơ quan chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, phiếu chuyển và chuyển hồ sơ đến cơ quan 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; thông báo trả hồ sơ đối với các trường hợp không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ; hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết.

c) Nhận kết quả từ cơ quan chuyên môn, vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, cập nhật vào Phần mềm một cửa điện tử (nếu có), thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế phối hợp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

đ) Phối hợp với cơ quan 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.

e) Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý, đường dây nóng, phiếu khảo sát ý kiến và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

2. Cơ quan chuyên môn:

a) Nhận hồ sơ từ Bộ phận một cửa hiện đại, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ đảm bảo đúng các quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 quy định của pháp luật.

c) Trường hợp phát hiện hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì chuyển trả lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và ghi rõ những nội dung cần bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, không liên hệ trực tiếp với tổ chức, cá nhân yêu cầu bổ sung hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định.

d) Chuyên, trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định.

e) Có văn bản chuyển Bộ phận một cửa hiện đại để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

g) Cán bộ, công chức khi thực hiện việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, Phần mềm một cửa điện tử (nếu có), phiếu chuyển giao hồ sơ, phiếu nhận và hẹn trả kết quả, các loại sổ lưu trữ, hồ sơ, tài liệu khác (nếu có).

3. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và trước pháp luật về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; là đầu mối điều hành hoạt động phối hợp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các phòng, ban.

b) Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Cán bộ, công chức, viên chức trong khi thi hành nhiệm vụ phải đeo thẻ công chức, viên chức.

d) Bàn làm việc của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh, đơn vị công tác, lĩnh vực công việc được giao thực hiện.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong việc triển khai cơ chế một cửa hiện đại

1. Tổ chức việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa hiện đại theo đúng Quy định này.

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND huyện và chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND huyện.

b) Bố trí công chức, viên chức có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ.

c) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại nơi thuận tiện, có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, trong đó có diện tích đủ rộng để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với cá nhân, bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ cá nhân khi đến giao dịch; ứng dụng công nghệ thông tin để tin học hóa các quy trình làm việc, phát triển số lượng và chất lượng, hiệu quả ứng dụng các dịch vụ hành chính công trực tuyến theo quy định hiện hành của UBND huyện.

d) Sử dụng đầy đủ và thường xuyên các biểu mẫu theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ:

- Phiếu biên nhận hồ sơ;
- Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính;
- Phiếu lưu chuyển hồ sơ;
- Sổ theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

đ) Đối với các đơn vị có sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ theo cơ chế một cửa hiện đại thì tổ chức, sử dụng và trích xuất các loại phiếu, sổ quy định tại Điểm d, Khoản này thông qua phần mềm; không sử dụng cùng lúc hai (02) mẫu khác nhau đối với mỗi loại phiếu, sổ theo dõi tại cơ quan, đơn vị.

Cơ quan, đơn vị phải ban hành quyết định phân công và quy chế sử dụng, quản lý phần mềm; đôn đốc và theo dõi, kiểm tra việc sử dụng phần mềm của công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ nhằm đảm bảo phần mềm được sử dụng để xử lý tất cả hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa hiện đại tại cơ quan, đơn vị.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm xây dựng quy chế làm việc phù hợp với việc thực hiện với Quy định này.

4. Thực hiện niêm yết công khai các quy định về quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tại các phòng chuyên môn có liên quan; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của lãnh đạo cơ quan, đơn vị và các trưởng phòng chuyên môn, sơ đồ làm việc của cơ quan, đơn vị.

5. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa hiện đại của UBND huyện; bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thông qua các phương tiện truyền thông, cổng thông tin điện tử, các hình thức trực quan khác... để nhân dân được biết và giám sát việc thực hiện.

6. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

Điều 15. Khen thưởng và kỷ luật

1. Thực hiện chế độ khen thưởng và kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, cá nhân theo các quy định pháp luật hiện hành.

2. Cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, có thành tích trong thực hiện Quy định này thì được khen thưởng theo quy định.

3. Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định sau trong quá trình giải quyết các yêu cầu của Tổ chức, cá nhân thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xử lý kỷ luật hoặc thay đổi vị trí công tác.

a) Vi phạm quy định tại Điều 4,7 của Quy định này.

b) Vi phạm quy định tại Điều 15, 16, 17, 18,19, 20, 21, 22 Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 07/5/2013 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc Ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính của tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; Chủ tịch UBND xã, thị trấn, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy định này./.



Lê Văn Mùi

Phụ lục I
MẪU PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ
(Ban hành kèm Quyết định số... /QĐ-UBND ngày...tháng...năm 2015
của UBND huyện Đức Phổ)

UBND HUYỆN ĐỨC PHỔ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

Đức Phổ, ngàytháng.....năm.....

GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Họ và tên:..... (1)

Chức vụ:..... (2)

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Thường trú tại:

Số điện thoại:

Tên thủ tục tiếp nhận:.....(3)

Hồ sơ bao gồm:

1.

2.

.....

Nhận lúc:.... giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

Thời gian trả kết quả: giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm.....

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng truy cập trang thông tin điện tử www..... hoặc điện thoại/nhắn tin đến số hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

Nơi nhận:

-

- Lưu:

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

<p>NGƯỜI NỘP HỒ SƠ <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i></p>	<p>NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i></p> <p><i>Thời gian nhận kết quả trên thực tế:</i>giờ...phút, ngày...tháng.....năm.....</p>
--	---

- (1) Họ và tên của công chức tiếp nhận hồ sơ
(2) Chức vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ
(3) Tên thủ tục hành chính công dân, tổ chức thực hiện

Phụ lục II
MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm Quyết định số..... /QĐ-UBND ngày...tháng...năm 2015
của UBND huyện Đức Phổ)

UBND HUYỆN ĐỨC PHỔ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của Ông (Bà):

Loại thủ tục:..... (1)

Đề nghị Ông (Bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1.
2.
3.

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng truy cập trang thông tin điện tử www..... hoặc điện thoại/nhắn tin đến số hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ

....., ngày..... tháng..... năm.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên loại thủ tục hành chính được hướng dẫn
(2) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị

Phụ lục III
MẪU PHIẾU LƯU CHUYỂN HỒ SƠ
(Ban hành kèm Quyết định số..... /QĐ-UBND ngày... tháng... năm 2015
của UBND huyện Đức Phổ)

UBND HUYỆN ĐỨC PHỔ
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số.....

PHIẾU LƯU CHUYỂN HỒ SƠ

Hồ sơ số:.....(1).....
 Loại thủ tục:.....(2).....
 Người nộp hồ sơ:.....
 Thời gian tiếp nhận hồ sơ:giờ.....phút, ngày... tháng... năm.....
 Thời gian trả kết quả theo quy định:giờ.....phút, ngày... tháng... năm.....

Tên đơn vị/bộ phận	Ngày giao/nhận hồ sơ	Ghi chú
- Giao: - Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i> NGƯỜI NHẬN <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	
- Giao: - Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i> NGƯỜI NHẬN <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	
- Giao: - Nhận:giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i> NGƯỜI NHẬN <i>(ký, ghi rõ họ tên)</i>	
.....

(1) Số Giấy biên nhận hồ sơ
 (2) Tên loại thủ tục hành chính của hồ sơ

