

UBND HUYỆN ĐỨC PHỐ
VĂN PHÒNG HĐND&UBND

Số: 83 /VP

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

Đức Phố, ngày 15 tháng 7 năm 2014

V/v góp ý dự thảo Quyết định
 Quy định trình tự, thủ tục tiếp
 nhận và trả kết quả hồ sơ của
 tổ chức, cá nhân theo cơ chế
 một cửa hiện đại tại UBND
 huyện Đức Phố

Kính gửi: Thủ trưởng các phòng, đơn vị liên quan.

Thực hiện 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 Phố, tỉnh Quảng Ngãi và trên cơ sở ý kiến đề xuất, danh mục quy trình thủ tục hành chính do các phòng liên quan xây dựng, Văn phòng HĐND và UBND huyện đã hoàn thành dự thảo Quyết định Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phố.

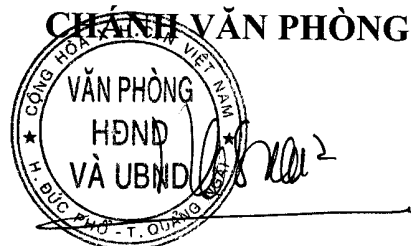
Để đảm bảo thuận lợi, đồng bộ, thống nhất và hiệu quả trong quá trình áp dụng giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa hiện đại tại UBND huyện Đức Phố, Văn phòng HĐND và UBND huyện đề nghị Thủ trưởng các phòng, đơn vị liên quan tham gia góp ý dự thảo Quyết định nêu trên, trong đó các phòng, đơn vị liên quan chú ý kiểm tra, rà soát căn cứ pháp lý, quy trình, thủ tục, hồ sơ, số lượng thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa hiện đại để Văn phòng hoàn thiện văn bản và triển khai thực hiện, dự kiến vào tháng 8 năm 2014 (có dự thảo quyết định kèm theo, riêng danh mục thủ tục các lĩnh vực của phòng Tài nguyên-môi trường, phòng Kinh tế-hạ tầng, phòng Tài chính-kế hoạch, phòng Tư pháp, Công an huyện khai thác trên Trang thông tin điện tử của huyện).

Chậm nhất đến ngày 25/7/2014, Thủ trưởng các phòng, đơn vị gửi ý kiến tham gia, góp ý về Văn phòng HĐND và UBND huyện. Nếu quá thời hạn nêu trên, Văn phòng HĐND và UBND huyện không nhận được văn bản góp ý của các phòng, đơn vị thì xem như thống nhất.

Kính đề nghị quý cơ quan, đơn vị quan tâm, góp ý./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Chánh VP;
- Lưu VP.



Nguyễn Sáu

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của tổ chức, cá nhân 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;

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;

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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số...../TTr-VP ngày/...../2014, Trưởng phòng Nội vụ tại Tờ trình số...../TTr-NV ngày...../...../2014,

QUYẾT ĐỊNH :

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày kể từ ngày ký.

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-hạ tầng; Trưởng Công an, Chi cục trưởng Chi cục thuế, Kho bạc nhà nước,

Trưởng Bộ phận một cửa hiện đại; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND xã, thị trấn và cán bộ, công chức, viên chức các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- 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.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Mùi

QUY ĐỊNH

**Trình tự, thủ tục tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân
theo cơ chế một cửa hiện đại tại Ủy ban nhân dân huyện Đức Phổ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2014/QĐ-UBND
Ngày..... tháng.....năm 2014 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 hành chính nhà nước có liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ tại UBND huyện.

Điều 2. Lĩnh vực áp dụng

1. Lĩnh vực đất đai:

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

2. Lĩnh vực hộ tịch :

- Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch cho người từ 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;

- Cấp Giấy phép xây dựng nhà ở và công trình;

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 cấp giấy chứng minh nhân dân (CMND), bao gồm: Cấp mới, cấp lại, cấp đổi Giấy CMND;

6. 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 một cửa hiện đại 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 một cửa hiện đại tiếp nhận được giải quyết đúng trình tự, thủ tục và thời gian tại Quy định này.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ quan chuyên môn trực thuộc có liên quan và các UBND xã, thị trấn.

b) Các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn huyện Đức Phổ có giao dịch hành chính công với tổ chức, công dân.

c) Công dân, tổ chức liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính được quy định tại Quy định này.

Điều 4. Quy định chung về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Công dân, tổ chức có nhu cầu giải quyết hồ sơ (thuộc các lĩnh vực được quy định tại Quy định này) nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận) hoặc phòng chuyên môn (được quy định cụ thể tại Quy định này).

Công 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 hành chính nhà nước 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, nơi đã nộp hồ sơ.

2. Những hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được quy định tại Quy định này đã được Bộ phận tiếp 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 02 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ; đồng thời kèm văn bản do Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Trưởng phòng chuyên môn ký, trong đó có thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ liên quan không thể giải quyết. Nghiêm cấm việc trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

3. Bộ phận tiếp nhận không tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ thủ tục hành chính mà không thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng phải có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể, chu đáo để công dân, tổ chức liên hệ 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 các cơ quan liên quan có trách nhiệm áp dụng văn bản mới ban hành; 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 (không kể ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết), được xác định kể từ ngày bộ phận tiếp nhận nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

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 tại Quy định này.

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

Điều 5. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và cán bộ, công chức, viên chức có liên quan

1. Thủ trưởng các phòng Tài nguyên và Môi trường, Tài chính - Kế hoạch, Tư pháp, Kinh tế-hạ tầng; Giám đốc Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất; Trưởng Công an huyện; Chi cục trưởng chi cục thuế huyện; Kho bạc nhà nước huyện, Trưởng Bộ phận một cửa hiện đại và Chủ tịch UBND xã, thị trấn có trách nhiệm tổ chức thực hiện phần việc có liên quan đến lĩnh vực mình quản lý theo Quy định này; phân công công chức, viên chức xử lý hồ sơ; theo dõi, đơn đốc, kiểm tra quá trình giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian, thủ tục quy định.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa hiện đại, theo lĩnh vực được phân công có trách nhiệm tiếp nhận, hướng dẫn kê khai, kiểm tra hồ sơ của tổ chức và công dân, nhập dữ liệu vào phần mềm có liên quan. Cuối buổi hoặc cuối ngày làm việc luân chuyển hồ sơ gốc cho các bộ phận có trách nhiệm xử lý theo quy định; tiếp nhận kết quả giải quyết để trả cho tổ chức và công dân.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA HIỆN ĐẠI

Điều 6. 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: áp dụng theo Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố và danh mục quy trình thủ tục hành chính kèm theo Quyết định này *(do các phòng, đơn vị liên quan xây dựng)*.

Điều 7. Thời gian tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

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

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 8. Nghiêm cấm các hành vi:

1. Tùy tiện đặt ra các thủ tục hành chính ngoài quy định pháp luật hiện hành.

2. Sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu ngân sách ngoài quy định, thu vượt mức phí, lệ phí cho phép hoặc thực hiện các giao dịch khác.

3. Trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ

1. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết công việc liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây viết tắt là BPTN&TKQ) thuộc cơ quan, đơn vị.

2. Công chức, viên chức làm việc tại BPTN&TKQ có trách nhiệm xem xét kỹ hồ sơ của tổ chức, công dân:

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức, công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai;

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì viết hoặc in giấy biên nhận hồ sơ, nêu rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả (trừ trường hợp thời hạn giải quyết của thủ tục, hồ sơ theo quy định là trong buổi làm việc); cập nhật thông tin hồ sơ vào phần mềm hoặc sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

3. Những hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và đã được cơ quan, đơn vị tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ (sau khi đã xem xét kỹ hồ sơ) thì trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ; đồng thời kèm văn bản do trưởng phòng chuyên môn ký, trong đó có thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ liên quan không thể giải quyết.

Điều 10. Luân chuyển hồ sơ

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, BPTN&TKQ lập phiếu lưu chuyển hồ sơ hoặc lưu chuyển theo phần mềm và chuyển hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn 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 phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

2. Phòng (hoặc công chức, viên chức) 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 BPTN&TKQ, không trực tiếp yêu cầu công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ. BPTN&TKQ có trách nhiệm liên hệ với công dân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định (có lý do hợp lý, đúng quy định và trên nguyên tắc bổ sung một lần)

Điều 11. Xử lý, giải quyết hồ sơ

1. Phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ theo thời hạn quy định.

2. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn khác thì phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

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 liên thông, 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 phần mềm.

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

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.

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 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 phòng (hoặc công chức, viên chức) 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 phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì phòng (hoặc công chức, viên chức) 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 bổ sung hồ sơ.

Nếu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót hai (02) lần trở lên mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xử lý kỷ luật hoặc thay đổi vị trí công tác.

3. Trường hợp phòng (hoặc công chức, viên chức) 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 công dân, tổ chức.

Nếu công chức, viên chức trực tiếp xử lý hồ sơ để chậm hơn thời gian quy định từ hai (02) lần trở lên mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xem xét xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

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 tại trong các văn bản của trung ương, các bộ chuyên ngành, UBND tỉnh.

Điều 13. Trả kết quả

1. Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, BPTN&TKQ trả hồ sơ cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian đã hẹn trong phiếu biên nhận hồ sơ; đề nghị tổ chức, công dân ký nhận kết quả vào phiếu biên nhận lưu tại BPTN&TKQ, 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, công dân thì BPTN&TKQ ghi cụ thể lý do này vào phiếu biên nhận hồ sơ lưu tại BPTN&TKQ và đề nghị tổ chức, công dân ký nhận kết quả.

3. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, trưởng bộ phận tiếp nhận (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.

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. Cùng 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. Khi làm việc, công chức, viên chức phải đeo thẻ chức danh, có bảng tên và chức danh để bàn; trang phục gọn gàng, lịch sự.

c) Bố trí phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận 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 công dân 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 công dân, bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử hiện đại để phục vụ công dân 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, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

3. Xây dựng quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị, quy chế làm việc của các phòng chuyên môn của cơ quan, đơn vị phù hợp với việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Ban hành quy chế tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị, trong đó quy định rõ quy chế hoạt động của BPTN&TKQ và quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

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 thích hợp về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, 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 BPTN&TKQ và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc; chỉ đạo các giải pháp đổi mới và nâng cao chất giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, giảm thiểu chi phí tuân thủ thủ tục hành chính cho công dân, 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

Thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước thuộc tỉnh Quảng Ngãi trong việc giải quyết hồ sơ, công việc của tổ chức, công dân theo các quy định pháp luật hiện hành.

Điều 16. Trưởng Bộ phận một cửa hiện đại; 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 một cửa hiện đại và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy định này.

Điều 17. Trưởng phòng Nội vụ huyện chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện về UBND huyện để theo dõi, chỉ đạo./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Mùi

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

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ

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

Số:

Đức Phổ, ngày ... tháng ... 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)

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

- (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...)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN&TKQ

CỘNG HOÀ 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...)

TÊN ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ
 Số.....

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

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

