

Số: 1345 /QĐ-UBND

Triệu Sơn, ngày 15 tháng 11 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc **Sửa đổi Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Triệu Sơn**

### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRIỆU SƠN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 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 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 2312/2018/QĐ-UBND ngày 08/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc ban hành kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị;*

*Căn cứ Quyết định số 609/QĐ-UBND ngày 15/11/2021 của UBND xã Triệu Sơn về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Triệu Sơn;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê xã Triệu Sơn.*

### 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 trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Triệu Sơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 36/QĐ-UBND ngày 05/8/2019 của UBND xã Triệu Sơn về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Công chức Văn phòng - Thống kê; Thành viên Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; cán bộ, công chức chuyên môn và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 2;
- UBND huyện (B/c);
- BTVĐU, TTHĐND;
- Bộ phận một cửa xã;
- Lưu VP-VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Văn**

## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã Triệu Sơn**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1345/QĐ-UBND ngày 15/11/2022 của UBND xã Triệu Sơn)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND xã trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

#### **Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả**

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

2. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

3. Tiếp nhận hồ sơ, giao trả kết quả, thu phí, lệ phí.

Công chức chuyên môn nghiệp vụ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, lãnh đạo UBND xã không trực tiếp tiếp nhận hoặc giao trả kết quả cho tổ chức, cá nhân tại những nơi không phải là phòng làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đối với các thủ tục hành chính đã được quy định thực hiện theo cơ chế một cửa.

4. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm bất kỳ một loại giấy tờ nào khác ngoài danh mục, thành phần, hồ sơ đã được quy định tại Quyết định của UBND tỉnh về ban hành thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

5. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn, yêu cầu bổ sung, điều chỉnh nội dung, gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện theo nguyên tắc đầy đủ, một lần bằng văn bản.

6. Căn cứ để thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc phối hợp giải quyết**

1. Quy trình chuyển, giao hồ sơ được thực hiện bằng cách chuyển trực tiếp, có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

2. Lãnh đạo UBND xã, công chức chuyên môn, nghiệp vụ không xem xét, thụ lý, giải quyết các hồ sơ khi không có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ kèm theo.

3. Công chức và đơn vị liên quan tham gia ý kiến theo đề nghị của công chức chuyên môn, nghiệp vụ chủ trì, nếu quá thời gian yêu cầu mà không có văn bản trả lời thì coi như đã đồng thuận và chịu trách nhiệm liên quan đối với nội dung được đề nghị cho ý kiến.

### **Điều 4. Nguyên tắc đánh giá kết quả tiếp nhận, giải quyết và giao trả kết quả**

1. Phong cách giao tiếp, tinh thần phục vụ và chất lượng giải quyết hồ sơ là yêu cầu cao nhất đối với cán bộ, công chức; là thước đo hiệu quả hoạt động của từng cán bộ, công chức và đơn vị liên quan.

2. UBND xã không xét khen thưởng hoặc không xem xét, đề nghị khen thưởng thành tích công tác cải cách hành chính của cá nhân, tập thể trong năm đối với tập thể có trên 10% thủ tục hành chính không thực hiện đúng thời gian quy định trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hoặc nhận, trả hồ sơ trái với quy định.

### **Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp nhận hồ sơ và giao trả kết quả**

1. Địa điểm tiếp nhận và giao trả kết quả Thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Thời lượng tiếp nhận và giao trả kết quả thủ tục hành chính trong ngày làm việc được thực hiện:

- Buổi sáng: Từ 07h00 đến 10h30

- Buổi chiều: Từ 13h30 đến 16h30

Thời gian còn lại trong ngày làm việc dùng để sắp xếp, lưu trữ, chuyển hồ sơ, cập nhật kết quả giải quyết lên phần mềm Một cửa điện tử, tiếp nhận kết quả giải quyết từ các công chức và đơn vị có liên quan chuyển đến.

3. Trường hợp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tổ chức họp trong giờ hành chính, hoặc tham gia các lớp tập huấn... phải thông báo công khai đề tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc biết, khỏi mất thời gian chờ đợi.

### **Điều 6. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính được UBND tỉnh ban hành thuộc thẩm quyền của UBND xã và những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện được giao tiếp nhận hồ sơ tại

cấp xã.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tên giao dịch:

a) Tên đầy đủ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC

b) Tên gọi tắt: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Vị trí của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã có phòng làm việc tại trụ sở UBND xã và chịu sự quản lý của Chủ tịch UBND xã.

#### **Điều 8. Tổ chức bộ máy, biên chế của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. Tổ chức bộ máy

Chủ tịch UBND xã trực tiếp quản lý, chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

2. Biên chế

Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Bố trí 05 công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả gồm: Văn phòng - Thống kê (1 công chức); Tư pháp - Hộ tịch (2 công chức); Địa chính - Xây dựng (1 công chức); Văn hóa - Xã hội (1 công chức).

3. Lãnh đạo UBND xã phân công một công chức (thuộc một trong 05 công chức quy định tại khoản 2 Điều này) làm Tổ trưởng.

Nhiệm vụ Tổ trưởng là: chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; tập hợp, đề xuất ý kiến, xây dựng kinh phí mua sắm trang thiết bị về Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, báo cáo định kỳ với Chủ tịch UBND xã.

#### **Điều 9. Chế độ phụ cấp, trang thiết bị, trang phục cho công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:**

Đầu tư các trang thiết bị, chế độ công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã được áp dụng theo quy định.

## **CHƯƠNG III**

## **QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA BỘ PHẬN TN&TKQ VÀ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

### **Điều 10. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận TN&TKQ**

#### **1. Chức năng.**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyên giao hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, cá nhân.

#### **2. Nhiệm vụ.**

a) Thực hiện đúng quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chuyên giao hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân đến bộ phận chuyên môn, cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết đúng thẩm quyền.

Nhận lại kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ các bộ phận chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền.

Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định của pháp luật.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch UBND xã và cơ quan cấp trên về các giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

c) Báo cáo thống kê định kỳ tháng, quý, năm và đột xuất với Chủ tịch UBND xã về kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định.

d) Cung cấp thông tin, kết quả thực hiện về cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho các cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

đ) Quản lý, sử dụng sổ sách, biểu mẫu thống kê: sổ theo dõi hồ sơ, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ... cho tổ chức, cá nhân.

#### **3. Quyền hạn (quyền lợi):**

Bảo vệ pháp luật, kiên quyết từ chối không giải quyết đối với những việc phát hiện trái pháp luật. Được nghỉ phép theo chế độ và hưởng các chế độ ưu đãi do Nhà nước quy định.

### **Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức**

a) Được yêu cầu hướng dẫn, giải thích về việc chuẩn bị hoàn tất hồ sơ phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu giải quyết công việc phải nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã đầy đủ theo quy định. Không được nộp hồ sơ trực tiếp cho các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

c) Khi đến nộp hồ sơ phải mang theo giấy tờ tùy thân.

d) Khi đến liên hệ giải quyết công việc, tác phong ăn mặc lịch sự, giữ vệ sinh chung, không gây mất trật tự, chấp hành sự hướng dẫn của cán bộ, công chức.

e) Nộp đủ phí, lệ phí đối với lĩnh vực được quy định.

f) Khi thấy có những vấn đề cần góp ý, có thể góp ý trực tiếp cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã hoặc Lãnh đạo UBND xã thông qua hòm thư góp ý đặt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã và số điện thoại đường dây nóng.

g) Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 12. 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 của UBND xã (công chức phụ trách lĩnh vực được phân công);

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ 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;

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

Trường hợp từ chối nhận hồ sơ thì cán bộ, công chức phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu số 05 tại phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này; lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 01 tại phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

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 lãnh đạo UBND xã quyết định 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 lãnh đạo UBND xã quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp xét thấy hồ sơ có

thể giải quyết ngay thì không phải lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ngay trong ngày, quy định này tùy theo điều kiện thẩm định hồ sơ và lịch công tác của lãnh đạo.

## **2. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, bộ phận liên quan phân công 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 lãnh đạo UBND xã quyết định, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử và trả kết quả giải quyết TTHC;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo lãnh đạo UBND xã phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được thể hiện trong hồ sơ, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử và lưu tại bộ phận giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo Lãnh đạo UBND xã trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

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 lãnh đạo UBND xã trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thông báo được nhập vào Mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, bộ phận có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử



lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại.

#### **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, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử 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 của bộ phận 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 13. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.**

Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã đối với các thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

Trình tự, cách thức, thời gian thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền đã ban hành áp dụng.

### **Chương V**

#### **TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp xã**

1. Tổ chức rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định nhằm phòng chống quan liêu, tham nhũng; từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân.

2. Ban hành và tổ chức thực hiện nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND xã.

3. Thông báo, niêm yết công khai để nhân dân biết nội quy, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng; niêm yết công khai thời gian làm việc, cán bộ, công chức tiếp nhận và trả kết quả, danh mục thủ tục hành chính: thành phần hồ sơ, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết, số điện thoại đường dây nóng tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

4. Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo các yêu cầu:

Có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao trong thực thi công vụ, tận tụy với công việc và khả năng tiếp nhận, xử lý hồ sơ thuộc các lĩnh vực có liên quan... làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Đảm bảo điều kiện tập huấn, nâng cao kỹ năng, tính chuyên nghiệp cho cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính nói chung và phục vụ hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và của tỉnh, huyện; hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc tại UBND xã.

5. Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của UBND xã.

#### **Điều 15. Chế độ báo cáo:**

Định kỳ tháng, quý, năm và đột xuất Tổ trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã có trách nhiệm tập hợp và báo cáo về kết quả hoạt động với Chủ tịch UBND xã.

## **CHƯƠNG VI**

### **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 16. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được sử dụng trong phạm vi dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được giao theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và từ các nguồn kinh phí khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Khen thưởng**

1. Kết quả triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

của UBND xã đảm bảo số lượng, chất lượng, thời gian theo quy định là những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của cán bộ, công chức.

2. Bộ phận, tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

#### **Điều 18. Xử lý vi phạm**

Bộ phận, 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 là vi phạm pháp luật, không hoàn thành nhiệm vụ; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Trách nhiệm thi hành**

1. Công chức Tài chính Kế toán chịu trách nhiệm triển khai, hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm tốt cho hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

2. Tổ trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã có trách nhiệm tập hợp, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND xã.

#### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

Các ban, ngành của UBND xã chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện quy chế này; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm và đột xuất cho lãnh đạo UBND xã.

#### **Điều 21. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có vấn đề vướng mắc, chưa phù hợp, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp đề xuất với lãnh đạo UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Văn**

UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Mẫu số 01  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**  
(Mã số: .....)

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã / phường / thị trấn

.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

.....

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại: .....Email:

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ..... ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ..... tháng .....năm.....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: ... giờ... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

6. Đăng ký nhận kết quả tại:  Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả  
 Qua dịch vụ bưu chính

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự: .....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và CMND; đối với các nhân đại diện doanh nghiệp, tổ chức đi nhận thay kết quả phải có giấy giới thiệu của đơn vị hoặc giấy ủy quyền theo quy định pháp luật.
- Đối với hồ sơ có thu phí, lệ phí đề nghị Ông (Bà) vui lòng hoàn thành trước khi nhận kết quả.
- Số điện thoại liên hệ của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả xã / thị trấn .....

Mẫu số 02

UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

STT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản sao có công chứng / chứng thực	Photo
1				
2				
3				
4				
5				

Lý

do:

.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với (công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ) ..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Mẫu số 03  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả xã / thị trấn

.....

Tiếp nhận hồ sơ của:

.....,

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại: ..... Email:

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

.....

.....

.....

.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin thông báo cho ông/bà được biết và thực hiện.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 04

UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../PXL

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi:.....

Ngày ....., Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính ..... của tổ chức / ông bà, mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ .....ngày .....

Tuy nhiên đến nay, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của ông/bà/tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Lý do: .....

.....  
.....  
.....  
.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ông/ bà/ tổ chức.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xin lỗi ông/ bà / tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ của ông / bà / tổ chức vào ngày .....

Mong nhận được sự thông cảm của ông / bà / tổ chức vì sự chậm trễ này.

**Nơi nhận:**

- Tổ chức / cá nhân;
- .....
- Lưu: VT.

**LÃNH ĐẠO BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**



UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Mẫu số 05  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../BPTNTKQ ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ: .....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: .....

<b>TÊN CƠ QUAN / PHÒNG BAN</b>	<b>THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ</b>		<b>KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ</b> (Trước hạn / đúng hạn / quá hạn)	<b>GHI CHÚ</b>
<b>1. Giao:</b> Bộ phận TN& TKQ	..... giờ .... phút ngày .... tháng ... năm .....			
<b>2. Nhận:</b> ..... .....	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
<b>1. Giao:</b> .....	..... giờ .... phút ngày .... tháng ... năm .....			

..... <b>2. Nhận:</b> ..... .....	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
<b>1. Giao:</b> ..... .....	..... giờ .... phút ngày .... tháng ... năm .....			
<b>2. Nhận:</b> ..... .....	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		
<b>1. Giao:</b> ..... .....	..... giờ .... phút ngày .... tháng ... năm .....			
<b>2. Nhận:</b> Bộ phận TNHS & TKQ	<b>Người giao</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người nhận</b> (Ký, ghi rõ họ tên)		

Mẫu số 06

UBND .....  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../BPTNTKQ

**SỐ THEO DÕI HỒ SƠ**

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12


**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.