

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ XUÂN TRƯỜNG**  
Số: 764/QĐ- UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
*Xuân Trường, ngày 01 tháng 3 năm 2022*

**QUYẾT ĐỊNH**  
**V/v Ban hành Quy chế hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả  
tại UBND xã Xuân Trường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN TRƯỜNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Chính phủ, Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;*

*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;*

*Xét đề nghị của Văn phòng UBND xã Xuân Trường,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (gọi tắt là Bộ phận một cửa) tại UBND xã Xuân Trường.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Văn phòng UBND xã, các ban, ngành, đoàn thể các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 2 Quyết định;
- TTr Đảng ủy, HĐND xã;
- Lưu VP

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Lê Viết Minh**

**QUY CHẾ**  
**Hoạt động của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**  
**tại UBND xã Xuân Trường**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 764/QĐ-UBND ngày 01 tháng 3 năm 2022  
của UBND xã Xuân Trường)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

**1. Phạm vi điều chỉnh.**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, chế độ làm việc, quy trình xử lý hồ sơ, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (gọi tắt là bộ phận một cửa), quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại bộ phận một cửa.

**2. Đối tượng áp dụng.**

- Bộ phận một cửa, Cán bộ, công chức làm việc tạo bộ phận một cửa.
- Các cơ quan đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa.

**Điều 2. Nguyên tắc chung**

1. Đảm bảo công khai minh bạch, kịp thời, chính xác, đúng quy định pháp luật trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Bộ phận một cửa là đầu mối để tiếp nhận, hướng dẫn việc giải quyết TTHC và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

**Điều 3. Chế độ, thời gian làm việc**

**1. Chế độ làm việc.**

Bộ phận một cửa thực hiện việc quản lý, điều hành theo chế độ Thủ trưởng.

**2. Thời gian làm việc.**

- Bộ phận một cửa làm việc tất cả các ngày trong tuần, từ thứ hai đến thứ sáu (Trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật).

- Thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ ngày hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định của pháp luật. Đối với những TTHC được quy định giải quyết trong ngày nhưng hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

**3. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.**

a) Mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút

Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

b) Mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút

Buổi chiều từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút.

#### **Điều 4. TTHC thực hiện tại bộ phận một cửa**

Bao gồm tất cả các TTHC của các ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

#### **Điều 5. Quy trình giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa**

Quy trình giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa theo quy chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại 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

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ.**

- Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu điện đối với TTHC được quy định gửi qua đường bưu điện, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến

- Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đề cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

- Trường hợp TTHC chưa được công bố, công khai kịp thời thì hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại các văn bản pháp luật có hiệu lực hiện hành.

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn theo quy định.

- Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo quy định; lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo quy định.

##### **2. Chuyển hồ sơ.**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định.

Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

##### **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định 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 cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

Các hồ sơ quy định trên sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

#### 4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

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); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

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);

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;

Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

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.

## **Chương II**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

#### **Điều 6. Nhiệm vụ của Bộ phận một cửa.**

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính; Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần; Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định; Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ (nếu có);

2. Niêm yết công khai, kịp thời, rõ ràng các quy định, TTHC (giấy tờ, hồ sơ...), mức thu phí, lệ phí (nếu có) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết TTHC.

3. Thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức cá nhân tham gia thực hiện các dịch vụ.

4. Thực hiện việc tiếp nhận, tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết công việc, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại các bộ phận.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện công việc có liên quan trong quá trình giải quyết TTHC liên thông.

6. Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

7. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi cấp trên giao.

#### **Điều 7. Quyền lợi, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân đến giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa**

1. Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo quy định.

2. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong TTHC hoặc trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

3. Phản ánh, kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền về những bất cập, hợp lý của TTHC và các hành vi vi phạm của công chức thực hiện tại bộ phận một cửa.

4. Có quyền khiếu nại, tố cáo đối với cán bộ, công chức giải quyết TTHC không đúng quy định.

5. Phải tuân thủ các nội quy, quy định tại bộ phận một cửa; có thái độ làm việc nghiêm túc, ứng xử văn minh, lịch sự.

6. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan; nhận kết quả, biên lai thu phí, lệ phí.

7. Không được cản trở, hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận một cửa trong quá trình giải quyết TTHC.

8. Thực hiện khác của pháp luật *(nếu có)*

### **Chương III**

## **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 8. Chế độ báo cáo**

Định kỳ 6 tháng, hằng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất bộ phận một cửa có trách nhiệm tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo Chủ tịch UBND xã (qua Văn phòng) đồng thời gửi đến Phòng, ngành chuyên môn có liên quan.

### **Điều 9. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ phận một cửa, cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện có phát sinh, vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND xã qua Văn phòng UBND xã để sửa đổi, bổ sung./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Viết Minh**