

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN GÒ DẦU**
Số: 2100/QĐ-UBND

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Gò Dầu, ngày 25 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Tây Ninh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 205/TTr-VP ngày 24/7/2016,

QUYẾT ĐỊNH:

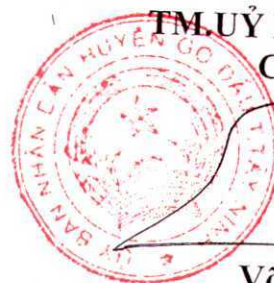
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện Gò Dầu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 25 tháng 4 năm 2016 của UBND huyện Gò Dầu.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ tỉnh Tây Ninh;
- TT.HU, TT.HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VP.HĐND và UBND huyện.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Văn Dũng

QUY CHẾ

**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân huyện**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 9100/QĐ-UBND
ngày 25/7/2017 của UBND huyện Gò Dầu)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này quy định về hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện Gò Dầu.

Điều 2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận và trả hồ sơ đối với các lĩnh vực được quy định theo cơ chế một cửa tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết những công việc thuộc lĩnh vực được triển khai thực hiện theo cơ chế một cửa, trực tiếp liên hệ nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính.

Chương II

**QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ HOẠT ĐỘNG
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Điều 4. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đặt tại Văn phòng HĐND và UBND huyện do Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phân công 01 công chức thuộc biên chế được giao của Văn phòng để làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm chỉ đạo, quản lý hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quản lý thời gian làm việc của công chức thuộc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đồng thời đảm bảo đủ các điều kiện làm việc cho bộ phận này.

Điều 5. Nhiệm vụ và trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là nơi niêm yết, hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho bộ phận chuyên môn, chuyển cho các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức và thực hiện việc trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện Gò Dầu ở các lĩnh vực:

- Công thương 10 thủ tục.
- Giáo dục và Đào tạo 35 thủ tục.
- Kế hoạch và Đầu tư 35 thủ tục
- Lao động-Thương binh và Xã hội 33 thủ tục.

- Nội vụ 39 thủ tục.
- Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 39 thủ tục.
- Tài chính-Kế hoạch 01 thủ tục.
- Tài nguyên và Môi trường 08 thủ tục.
- Thông tin và Truyền thông 06 thủ tục.
- Tư pháp 34 thủ tục.
- Văn hoá-Thông tin và Du lịch 13 thủ tục.
- Xây dựng 08 thủ tục.
- Y tế 05 thủ tục.

2. Nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công khai thủ tục hành chính rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng dẫn tại Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, gồm các thông tin chủ yếu sau:

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa.
- Nội dung chính của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính, cấp thẩm quyền giải quyết, thành phần hồ sơ và số lượng mỗi loại, số bộ hồ sơ phải nộp, thời hạn giải quyết và trả kết quả, mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục, các biểu mẫu của thủ tục.

- Từng thủ tục phải có hướng dẫn cách thức thực hiện và kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo.

- Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên hệ thống, dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

b) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch UBND huyện để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

c) Báo cáo thống kê định kỳ theo tháng, quý, năm và đột xuất với Chủ tịch UBND huyện về tình hình triển khai, kết quả thực hiện cơ chế một cửa theo quy định.

d) Tổ chức họp định kỳ hàng tháng để giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

đ) Thực hiện việc tiếp nhận ý kiến, phản ánh của cá nhân, tổ chức đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị và có giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị.

e) Thực hiện phối hợp với các cơ quan chuyên môn khác trong việc rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện phù hợp với quy định pháp luật và thực tế.

3. Trách nhiệm của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy định, quy chế về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính.

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ trong một lần.

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định.

đ) 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, đơn vị hoặc 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.

e) Mặc đồng phục trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định có liên quan khác của pháp luật đối với công chức, viên chức.

4. Thực hiện xin lỗi tổ chức, cá nhân khi thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trễ so với phiếu hẹn trả kết quả hoặc do lỗi của công chức trong tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

a) Hình thức và trách nhiệm xin lỗi cá nhân, tổ chức

- Hình thức gặp trực tiếp người dân hoặc đại diện tổ chức nhận thiếu sót và xin lỗi.

- Hình thức gửi thư xin lỗi đến người dân hoặc tổ chức.

b) Nguyên tắc của việc xin lỗi:

- Lỗi do công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị nào thì do Thủ trưởng của cơ quan, đơn vị đó hoặc phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận sai sót.

- Nội dung thư xin lỗi ngắn gọn thể hiện thành ý, nhận sai sót, không đùn đẩy trách nhiệm, không viện dẫn lý do, không sử dụng từ nhiều nghĩa, khó hiểu:

- Phải ghi rõ họ tên, chức vụ (hoặc chức danh) người gửi thư xin lỗi, xin nhận sai sót trong giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trong trường hợp hồ sơ trả trễ hẹn) hoặc có cam kết thời gian giải quyết cụ thể (nếu có hồ sơ chưa xử lý xong).

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định hình thức xin lỗi cá nhân, tổ chức nhưng phải thể hiện trân trọng, thiện chí.

Điều 6. Thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả làm việc vào các ngày từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày lễ được nghỉ theo quy định), thời gian làm việc cụ thể trong ngày như sau:

a) Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.

b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bố trí thời gian thích hợp trong ngày để sắp xếp hồ sơ, tài liệu và chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn giải quyết.

Trường hợp do khối lượng công việc lớn cần phải làm việc vào ngày nghỉ thì UBND huyện sẽ có văn bản chỉ đạo và thông báo rộng rãi.

Điều 7. Quy trình nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính đến Bộ phận

tiếp nhận và trả kết quả theo địa chỉ *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện Gò Dầu, khu phố Nội Ô A, thị trấn Gò Dầu, huyện Gò Dầu, tỉnh Tây Ninh.*

2. Hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đủ điều kiện giải quyết theo quy định của Bộ thủ tục hành chính đã niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức tiếp nhận hồ sơ viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (*mẫu số 01 kèm theo Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh*), gửi phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức.

3. Trường hợp đã có giấy hẹn trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì việc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu bổ sung hồ sơ khi:

a) Có phát sinh quy định mới do văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương quy định: Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính viết Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ (*mẫu số 01a kèm theo Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh*) gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển cho cá nhân, tổ chức.

b) Hồ sơ chưa đủ điều kiện để giải quyết tại cơ quan chuyên môn:

- Do thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức sau khi thẩm định chưa đảm bảo quy định pháp luật hiện hành để giải quyết.

- Do công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ sai so với quy định của Bộ thủ tục hành chính đang niêm yết.

Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ (*mẫu số 06 kèm Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh*) hoặc viết Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển cho cá nhân, tổ chức được biết.

Trong trường hợp này, nếu lỗi là do công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện có thư xin lỗi kèm Phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ, Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả (nếu có) gửi cho cá nhân, tổ chức.

4. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xem xét, kiểm tra hồ sơ và chuyển hồ sơ xử lý:

a) Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi để giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại cơ quan chuyên môn; việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

c) Trường hợp hồ sơ đã đúng, đủ theo quy định thì xem xét, phân loại hồ sơ:

- Đối với hồ sơ có quy định thời hạn giải quyết thì cán bộ, công chức ghi vào Sổ theo dõi hồ sơ (*mẫu số 02 kèm theo Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh*); viết Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*mẫu số 03 kèm theo Quyết định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh*) gửi cho cá nhân, tổ chức, cập nhật vào phần mềm điện tử (nếu có); lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*mẫu số 04 kèm theo Quyết*

định số 56/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh Tây Ninh) chuyển cho cơ quan chuyên môn xử lý.

- Đối với hồ sơ giải quyết ngay thì công chức tiếp nhận không ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà thẩm định, ghi vào Sổ theo dõi hồ sơ, chuyển cho cơ quan chuyên môn giải quyết, trình cấp có thẩm quyền quyết định và nhận lại kết quả giải quyết trả cho cá nhân, tổ chức.

d) Sau khi tiếp nhận hồ sơ và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; Công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và chuyển hồ sơ, Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cán bộ, công chức của cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết hồ sơ; 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 khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

5. Sau khi hồ sơ đã được cơ quan chuyên môn giải quyết xong giao lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện một số nội dung sau:

a) Cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức (người nhận kết quả ký tên xác nhận việc nhận kết quả).

b) Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính.

c) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo để cá nhân, tổ chức nhận kết quả.

d) 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 III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Thủ trưởng các cơ quan có liên quan và công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thực hiện quy chế này.

Trong quá trình thực hiện quy chế, nếu có vấn đề vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo Chủ tịch UBND huyện xem xét, giải quyết. /

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Võ Văn Dũng