

Số: ~~2493~~2015/QĐ-UBND

Mường Lát, ngày 14 tháng 12 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết  
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND huyện Mường Lát**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN MƯỜNG LÁT**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ và Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện,


**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Mường Lát.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; thay thế các quyết định trước đây trái với Quyết định này.

Các ông, bà Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng phòng Nội vụ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như điều 2 QĐ;
- UBND tỉnh b/c;
- Sở Nội vụ b/c;
- TT HU, HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Cao Văn Cường**

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa thuộc UBND huyện Mường Lát

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2443/2015/QĐ-UBND  
ngày 14 tháng 12 năm 2015 của UBND huyện Mường Lát)

#### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) có nhiệm vụ tiếp và hướng dẫn công dân, tổ chức đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, nhận hồ sơ đã đầy đủ thủ tục theo quy định, viết giấy biên nhận và hẹn trả kết quả thủ tục hành chính cho công dân và tổ chức.

#### **Điều 2.**

1. Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND huyện Mường Lát và các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND huyện (sau đây gọi tắt là đơn vị chuyên môn) trong việc giải quyết các thủ tục hành chính áp dụng thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện Mường Lát.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện Quy chế này được áp dụng đối với các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân đã được Chủ tịch UBND tỉnh ban hành tại các quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện.

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện thì công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc UBND huyện để tiếp nhận và giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, thì cán bộ, công chức tại bộ phận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ theo quy định.

**Điều 3.** Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ



theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

## **Chương II** **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG** **CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**

**Điều 4.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện do Chánh Văn phòng HĐND - UBND làm Trưởng bộ phận cùng một số công chức, viên chức chuyên trách.

**Điều 5.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp công dân, tổ chức đến làm việc.
2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn thiện thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.
3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan chuyên môn khác thì chuyển cơ quan chuyên môn trực tiếp giải quyết.
4. Nhận kết quả đã giải quyết, trả cho công dân, hướng dẫn công dân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

**Điều 6.** Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

### **1. Đối với Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện:**

Trưởng bộ phận chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho cán bộ, công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của cán bộ thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

Là đầu mối phối hợp với các cán bộ thuộc các cơ quan chuyên môn khác của UBND huyện, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều cơ quan, nhiều cán bộ;

Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hằng ngày của cán bộ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Chủ trì phối hợp với các cơ quan chuyên môn xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện nội quy, quy chế; quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; quy chế phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện với các cơ quan chuyên môn có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông” cấp huyện.

Bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực, phẩm chất, có kỹ



năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để cán bộ, công chức, viên chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

Chỉ đạo thực hiện niêm yết công khai (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) các quy định về thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng (số điện thoại của lãnh đạo cơ quan và cơ quan tiếp nhận kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính) để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Tổ chức quán triệt nội dung quy chế này đến cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông”.

Thường xuyên tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, việc xử lý, giải quyết công việc của bộ phận chuyên môn; định kỳ đánh giá tình hình giải quyết công việc để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

## **2. Đối với công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;

Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng bộ phận phân công;

Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và bàn giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

Giúp Trưởng bộ phận tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức;

Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng bộ phận và lãnh đạo UBND huyện đề nghị cấp trên xem xét, điều chỉnh cho phù hợp;

Phối hợp với các công chức các bộ phận có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân và tổ chức dưới mọi hình thức.

Cập nhật thường xuyên, theo dõi hoạt động trên hệ thống sổ sách, mẫu biểu; kết hợp với việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, tổng hợp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin trên hệ thống phần mềm ứng dụng theo quy định.

Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết công việc; nghiên cứu, đề xuất với thủ trưởng cơ quan, đơn vị để kiến nghị với cơ quan cấp trên các sáng kiến, giải pháp cải cách thủ tục hành chính.

**Điều 7.** Mọi quy định về thủ tục hành chính, phí, lệ phí và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được



niêm yết công khai ở nơi thuận tiện, thông thoáng để công dân, tổ chức dễ dàng nhận biết.

Việc thu phí, lệ phí giải quyết các thủ tục hành chính được thu, nộp trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện. Số phí, lệ phí sau khi đã nộp ngân sách Nhà nước được trích lại cho các đơn vị được phép thu theo quy định Nhà nước sẽ phân bổ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các đơn vị chuyên môn để phục vụ công việc giải quyết các thủ tục hành chính.

**Điều 8.** Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”:

### **1. Tiếp nhận hồ sơ:**

Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ, nộp hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện.

2. Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm xem xét, kiểm tra kỹ số lượng, thành phần hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện của thủ tục hành chính theo quy định.

a. Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo bằng Phiếu hướng dẫn (theo mẫu) để tổ chức, công dân liên hệ với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

b. Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì giải thích, hướng dẫn bằng Phiếu bổ sung hồ sơ (theo mẫu) để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định. 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 theo quy định thì viết hoặc in Phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn (theo mẫu); cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Trường hợp thời hạn giải quyết hồ sơ, thủ tục theo quy định là trong buổi làm việc thì không phải viết hoặc in Phiếu biên nhận kèm phiếu hẹn nhưng vẫn phải cập nhật thông tin thủ tục, hồ sơ vào 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 đã được Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả 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 cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trong thời gian không quá 04 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ (trừ trường hợp có quy định khác của UBND tỉnh); đồng thời kèm theo văn bản do Trưởng phòng chuyên môn có trách nhiệm tham mưu giải quyết ký (đối với thủ tục, hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện) trong đó có thông báo rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết và có hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân thực hiện.



## **2. Luân chuyển hồ sơ**

1. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả lập Phiếu luân chuyển hồ sơ chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn nghiệp vụ ngay trong buổi làm việc (Theo phiếu luân chuyển). Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối của buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn nghiệp vụ vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

2. Phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn nghiệp vụ 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 hồ sơ và trả kết quả (không trực tiếp yêu cầu công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ). Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm liên hệ với tổ chức, cá nhân để đề nghị hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định (đảm bảo theo nguyên tắc có lý do hợp lý, đúng quy định và không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá một lần).

## **3. Quy trình xử lý, giải quyết hồ sơ**

1. Phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn được phân công thụ lý, giải quyết hồ sơ thực hiện các công việc theo quy trình sau:

a. Kiểm tra thành phần, số lượng hồ sơ do Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển giao (không nhận hồ sơ còn thiếu thành phần, số lượng).

b. Nghiên cứu, đề xuất phương án giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định đối với từng thủ tục hành chính. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan, đòi hỏi có sự phối hợp liên ngành với các phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn khác thì phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động liên hệ với phòng, bộ phận hoặc cán bộ, công chức chuyên môn khác có liên quan để phối hợp giải quyết theo hướng:

- Phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn trực tiếp thụ lý, giải quyết hồ sơ tổ chức lấy ý kiến bằng văn bản, văn bản đề nghị phải ghi rõ nội dung và thời gian yêu cầu trả lời. Nếu quá thời gian yêu cầu các phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn và đơn vị có liên quan được đề nghị tham gia ý kiến không có văn bản trả lời thì xem như đã đồng thuận đối với nội dung đề nghị cho ý kiến. Thời gian đề nghị tham gia ý kiến không ít hơn 03 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành văn bản lấy ý kiến đến ngày quy định trả lời.

Tùy vào tính chất, mức độ phức tạp và thời hạn giải quyết của từng loại Thủ tục hành chính theo quy định, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, bộ phận trực tiếp thụ lý, giải quyết hồ sơ có thể quyết định thời gian đề nghị tham gia ý kiến ít hơn 03 ngày làm việc.

- Trong trường hợp cần thiết, phòng, bộ phận chuyên môn trực tiếp thụ lý, giải quyết hồ sơ có thể tổ chức họp lấy ý kiến (có giấy mời và nêu rõ nội dung,



thời gian, địa điểm), nếu phòng, bộ phận và đơn vị có liên quan không cử cán bộ, công chức có trách nhiệm dự họp theo giấy mời thì xem như đã nhất trí với nội dung biên bản cuộc họp. Thời gian mời dự họp không ít hơn 01 ngày làm việc, tính từ ngày phát hành giấy mời.

- 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, được sự đồng ý của lãnh đạo phòng hoặc lãnh đạo UBND xã, thị trấn. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập thành 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.

2. Trường hợp hồ sơ có nội dung không hợp pháp, hợp lệ (sau khi đã xem xét kỹ hồ sơ), trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc tính từ ngày Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn thụ lý, lãnh đạo phòng chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND xã, thị trấn có văn bản đề nghị Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thông báo trả hồ sơ và hướng dẫn tổ chức, cá nhân điều chỉnh, bổ sung các nội dung hồ sơ cho phù hợp với quy định. Việc hướng dẫn điều chỉnh, bổ sung nội dung chưa phù hợp được thực hiện theo nguyên tắc đầy đủ, một lần bằng văn bản.

Trường hợp đặc biệt, hồ sơ có nhiều nội dung đề nghị điều chỉnh, bổ sung mà không thể giải thích đầy đủ bằng văn bản, lãnh đạo phòng chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND xã, thị trấn có văn bản đề nghị Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân (ghi rõ thời gian, nội dung) đến tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để cán bộ, công chức chuyên môn có trách nhiệm giải quyết trực tiếp hướng dẫn, điều chỉnh, bổ sung nội dung hồ sơ cho phù hợp với quy định.

3. Trường hợp chưa thể giải quyết xong hồ sơ theo thời gian quy định thì trong thời hạn trước 02 ngày tính đến ngày hẹn trả kết quả, lãnh đạo phòng chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND xã, thị trấn phải có văn bản đề nghị gia hạn thêm thời gian trả kết quả chuyển tới Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để chuyển cho tổ chức, cá nhân. Việc gia hạn thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện 01 lần, nhưng không quá 1/3 thời hạn giải quyết theo quy định của từng loại thủ tục hành chính.

4. Đối với hồ sơ giải quyết theo cơ chế liên thông, sau khi xử lý xong, phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn có trách nhiệm xử lý hồ sơ tiếp theo, kèm theo Phiếu lưu chuyển của từng hồ sơ hoặc lưu chuyển theo phần mềm.

Việc luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn 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 hạn chuyển giao hồ sơ và trả kết quả phải thể hiện rõ trong Phiếu luân chuyển hồ sơ của từng hồ sơ; Phiếu luân chuyển hồ sơ được lưu vào hồ sơ tại cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết đầu tiên.



Trường hợp hồ sơ do cơ quan, đơn vị, cá nhân giao hồ sơ chuyển đến chưa hợp lệ theo quy định, cơ quan, đơn vị, cá nhân nhận hồ sơ yêu cầu cơ quan, 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.

5. Sau khi có kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn cập nhật các nội dung liên quan vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cơ quan, đơn vị, phần mềm quản lý hồ sơ một cửa, một cửa liên thông (nếu có) và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để trả cho công dân, tổ chức theo thời hạn quy định.

#### **4. Trả kết quả:**

1. Sau khi nhận kết quả từ phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ghi chép, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ vào Sổ theo dõi tiếp nhận, trả kết quả hoặc phần mềm quản lý hồ sơ một cửa, một cửa liên thông (nếu có); trả kết quả cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian đã hẹn trong Phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn; đề nghị tổ chức, công dân ký nhận kết quả vào Sổ theo dõi và Phiếu biên nhận hồ sơ kèm phiếu hẹn lưu tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, ghi cụ thể thời gian nhận kết quả tại cơ quan, đơn vị.

Trường hợp thủ tục hành chính được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông thì kết quả được cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết cuối cùng chuyển về cơ quan, đơn vị tiếp nhận giải quyết ban đầu để trả cho công dân, tổ chức theo quy định.

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

3. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn phải trình Trưởng phòng, Chủ tịch UBND xã, thị trấn ký phải có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức. Trong văn bản giải thích rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau chuyển cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để thông báo cho tổ chức, công dân. Nếu phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 03 lần (ba lần) trở lên trong một tháng thì Chủ tịch UBND huyện xem xét xử lý theo quy định.

4. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, Trưởng Bộ phận hoặc cán bộ, công chức chức, người lao động làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được phân công có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả; báo cáo Chủ tịch UBND huyện.



5. Khuyến khích các phòng, bộ phận, cán bộ, công chức chuyên môn chuyên trả hồ sơ đã giải quyết trước thời hạn quy định cho Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

#### **5. Lưu hồ sơ:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lưu trữ Sổ tiếp nhận và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính theo quy định, các biểu mẫu báo cáo, giấy biên nhận và hện trả kết quả thủ tục hành chính khi công dân xuất trình để lấy kết quả, sổ giao nhận hồ sơ giữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cơ quan chuyên môn.

Cơ quan chuyên môn có trách nhiệm tổng hợp, cập nhật, ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ nhật ký, biểu mẫu; lưu trữ hồ sơ, tài liệu, thông tin theo quy định cả trên sổ sách cũng như trên phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin áp dụng thực hiện cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông”.

**Điều 9.** Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được thực hiện vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.

Việc tổ chức làm việc vào ngày thứ bảy thực hiện theo quy định cụ thể của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa

#### **Điều 10. Điều kiện làm việc.**

Phòng làm việc, diện tích dành cho nơi ngồi chờ của tổ chức và công dân; trang thiết bị, trang phục cán bộ, công chức của Bộ phận Một cửa điện tử, kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thực hiện theo 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.

### **Chương III**

#### **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP**

**Điều 11.** Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

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

2. Nếu cơ quan chuyên môn giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu nhiều lần để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác;

3. Đối với những hồ sơ mà công chức chuyên môn trình lãnh đạo UBND huyện sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND huyện chậm ký dẫn tới trễ hện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì lãnh đạo



UBND huyện phải có văn bản xin lỗi công dân hoặc tổ chức, đồng thời chịu hình thức xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

4. Khi có văn bản mới chỉ đạo, hướng dẫn riêng theo ngành dọc liên quan đến quy định thủ tục hành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan chuyên môn phải có trách nhiệm hướng dẫn, thống nhất và chuyển văn bản đó đến cán bộ trực tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

**Điều 12.** Trách nhiệm các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện:

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ theo quy định, có trách nhiệm xử lý, trình lãnh đạo UBND huyện ký giải quyết đối với các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

**Điều 13.** Chế độ họp giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều; báo cáo tuần vào thứ Năm với Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện và Trưởng bộ phận.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với các công chức chuyên môn thuộc UBND để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các cơ quan chuyên môn UBND huyện. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng bộ phận tổ chức họp đột xuất với các công chức chuyên môn để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính.

#### **Chương IV**

#### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 14.** Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được UBND huyện khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng. Cán bộ, công chức, viên chức có năng lực tốt trong thực hiện nhiệm vụ là nguồn cán bộ trong quy hoạch được xem xét, bổ nhiệm của cơ quan, đơn vị.

**Điều 15.** Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức khác có liên quan UBND huyện thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.



**Điều 16.** Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các công chức chuyên môn khác UBND huyện thì thông báo ngay với Chủ tịch UBND huyện hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17.**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn liên quan; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm chỉ đạo và phối hợp tổ chức thực hiện Quy chế này.

#### 2. Phòng Nội vụ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp; kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) Phối hợp với Phòng Tài chính nghiên cứu, báo cáo UBND huyện trình HĐND huyện quyết định về mức hỗ trợ phụ cấp, trang thiết bị đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch chịu trách nhiệm hướng dẫn chế độ thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cũng như của các cơ quan, đơn vị liên quan.

4. Phòng Văn hóa - thông tin huyện: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện giải quyết công việc theo cơ chế “một cửa”, cơ chế “một cửa liên thông hiện đại”; duy trì hoạt động thường xuyên Cổng thông tin điện tử về thủ tục hành chính.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức các cơ quan chuyên môn UBND huyện có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo UBND huyện để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Cao Văn Cường**



**PHỤ LỤC I**

**MẪU PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2015/QĐ-UBND ngày tháng năm 2015  
của Ủy ban nhân dân huyện Mường Lát)*

**UBND HUYỆN MƯỜNG LÁT**  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**  
**HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../PBNHS-TNTKQ ..... , ngày ... tháng ..... năm .....

**PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ KIỂM PHIẾU HẸN**

Họ và tên:..... (1).....

Chức vụ:..... (2).....

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Tên thủ tục tiếp nhận:..... (3).....

Hồ sơ gồm:.....bộ, mỗi bộ gồm có:

1.....

2.....

.....

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

Tổng thời gian giải quyết.....ngày, kể từ ngày nhận hồ sơ.

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 điện thoại/nhắn tin đến số ..... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ ..... để được giải đáp./.

**NGƯỜI TIẾP NHẬN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*Thời gian nhận kết quả trên thực tế: .....giờ.....phút,*

*ngày. ... tháng. .... năm.....*

*(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị).*



**PHỤ LỤC II**

**MẪU PHIẾU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /2015/QĐ-UBND ngày tháng năm 2015 của Ủy ban nhân dân huyện Mường Lát)*

**UBND HUYỆN MƯỜNG LÁT  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../PHD-TNTKQ

....., ngày .....tháng.....năm.....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN  
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Hồ sơ của ông (bà):.....

Loại thủ tục:.....

(1).....

Do yêu cầu của ông (bà) là không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

Đề nghị ông (bà) đến liên hệ cơ quan: .....

.....(2)..... để được giải quyết.

Để biết thêm thông tin, ông (bà) vui lòng điện thoại/nhắn tin đến số...(3)... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ .....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Ghi chú:**

(1) Tên loại thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân yêu cầu giải quyết

(2) Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết

(3) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị



**PHỤ LỤC III**  
**MẪU PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ**

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /2015/QĐ-UBND ngày tháng năm 2015 của Ủy ban nhân dân huyện Mường Lát)*

UBND HUYỆN MUỜNG LÁT  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**  
**HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

Số: ...../PBSHS-TNTKQ

....., ngày .....tháng.....năm.....

**PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ**

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 điện thoại/gửi nhắn tin đến số ...(2)... hoặc email cho chúng tôi theo địa chỉ .....để được giải đáp./.

*(Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị).*

....., ngày.....tháng.....năm.....

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Ghi chú:**

(1) Tên loại thủ tục hành chính thực hiện.

(2) Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc đơn vị.



**PHỤ LỤC IV**  
**MẪU PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số : /2015/QĐ-UBND ngày tháng năm 2015 của Ủy ban nhân dân huyện Mường Lát)

**UBND HUYỆN MƯỜNG LÁT**  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**  
**HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

**PHIẾU THEO DÕI QUÁ TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC**

Lĩnh vực xử lý: .....

**1. Thông tin chung**

Tên tổ chức/ công dân:	Mã số hồ sơ:	Tổng số thời gian quy định:	ngày
Địa chỉ:	Điện thoại:	Tổng thời gian thực tế:	ngày
Nội dung:			

**2. Theo dõi quá trình xử lý**

Bước	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian quy định	Thời gian thực tế	Thời điểm giao nhận	Ký giao nhận	
						Người giao	Người nhận
	Bộ Phận 1 cửa	Kiểm tra và nhận hồ sơ					

**3. Đánh giá quá trình xử lý thủ tục hành chính (mức độ đáp ứng các yêu cầu pháp luật liên quan hoặc các yêu cầu nội bộ khác)**

<input type="checkbox"/> Đáp ứng yêu cầu	<input type="checkbox"/> Không cần thực hiện hành động khắc phục
<input type="checkbox"/> Không đáp ứng yêu cầu. Cụ thể:	<input type="checkbox"/> Cần thực hiện hành động khắc phục. Số:
	Ngày: ...../...../.....
	Người đánh giá:.....