

Số: 2612 /QĐ-UBND

Định Quán, ngày 09 tháng 11 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Quán

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐỊNH QUÁN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương được Quốc hội thông qua ngày 19/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 61/2015/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của UBND tỉnh Đồng Nai Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tại Tờ trình số 106/TTr-VP, ngày 09/11/2016,

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 thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Quán.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 3981/QĐ-UBND ngày 25/11/2014 của Chủ tịch UBND huyện về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Quán.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành thuộc huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Đồng Nai;
- Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT.UBND huyện;
- Các Phó Chánh VP;
- Lưu: VT-TH (NC)

CHỦ TỊCH

Trần Quang Tú

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Quán
(Ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2016 của Chủ tịch UBND huyện Định Quán)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng, phạm vi áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại để giải quyết các thủ tục hành chính theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai hoặc cấp có thẩm quyền thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND huyện.

2. Đối tượng áp dụng

a) Công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại UBND huyện.

b) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện có nhiệm vụ tiếp, hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến liên hệ về những công việc được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định, chuyển giao hồ sơ đã nhận cho các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để xem xét giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức đúng với thời gian quy định.

Điều 3. Tất cả các tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết những thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông chỉ liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đủ thủ tục theo quy định.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 4. Cơ cấu tổ chức

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây viết tắt là Bộ phận TN&TKQ) bao gồm: Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện kiêm nhiệm phụ trách chung và các công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có liên quan được Chủ tịch UBND huyện điều động, phân công làm việc tại Bộ phận TN&TKQ, trong đó một công chức Văn phòng HĐND và UBND huyện làm Tổ trưởng.

2. Bộ phận TN&TKQ đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân huyện. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

Biên chế của Bộ phận TN&TKQ nằm trong tổng biên chế chung của huyện, do Phòng Nội vụ huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện thỏa thuận với các phòng ban chuyên môn để đề xuất Chủ tịch UBND huyện quyết định cử đến và quản lý.

Điều 5. Chức năng của Bộ phận TN&TKQ

Bộ phận TN&TKQ có chức năng là đầu mối thực hiện việc hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ cho các cơ quan, đơn vị có liên quan và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện Định Quán.

Giám sát đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức, các bộ phận, cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan.

Điều 6. Nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ

1. Niêm yết, công khai, đầy đủ, kịp thời các quy định, thủ tục hành chính hiện hành, quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của các cơ quan, đơn vị liên quan. Trọng tâm nội dung bao gồm: Tổ chức niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu các loại thủ tục, giấy tờ, hồ sơ, phí, lệ phí, điền thông tin vào hồ sơ mẫu để cá nhân, tổ chức tham khảo, tự kiểm tra, tuân thủ các quy định. Công khai địa chỉ, điện thoại đường dây nóng của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan để tiếp nhận các góp ý, vướng mắc của tổ chức, cá nhân; tổ chức thu thập ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức với hình thức sổ góp ý, phiếu khảo sát ý kiến người dân, hộp thư góp ý.

2. Thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND huyện theo Quy chế này hoặc của cơ quan có thẩm quyền.

3. Theo dõi, giám sát, đôn đốc công chức, viên chức, các cơ quan, đơn vị liên quan giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tiến độ và thời gian trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo quy định.

4. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với những nội dung liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận TN&TKQ và các cơ quan liên quan.

5. Quản lý công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ. Phối hợp quản lý công chức, viên chức của các cơ quan ngành dọc (Thuế, Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Định Quán) được bố trí làm việc tại Bộ phận.

6. Quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật; tổ chức vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm.

7. Đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức.

8. Bảo đảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn từ 90% trở lên.

9. Thường xuyên tổ chức khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức để có biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính.

5. Thực hiện nghiêm nhiệm vụ thông tin, báo cáo, trích xuất dữ liệu và các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện hoặc của cơ quan có thẩm quyền .

Điều 7. Lĩnh vực thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ

1. Lĩnh vực đất đai;
2. Lĩnh vực thuế;
3. Lĩnh vực Tư pháp, hộ tịch;
4. Lĩnh vực cấp phép xây dựng;
5. Lĩnh vực bảo trợ xã hội, người có công, lao động việc làm;
6. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh;
7. Lĩnh vực văn hóa;
8. Lĩnh vực môi trường;
9. Lĩnh vực Đo đạc;
10. Lĩnh vực Thi đua, khen thưởng;
11. Lĩnh Vực Giao thông vận tải;
12. Lĩnh vực công nghiệp tiêu dùng, lưu thông hàng hóa trong nước, điện, an toàn thực phẩm.

Điều 8. Thời gian làm việc

Bộ phận TN&TKQ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định của Luật Lao động) và sáng thứ Bảy hàng tuần, cụ thể như sau:

1. Buổi sáng từ 7h 00 phút đến 11h 30 phút;
2. Buổi chiều từ 13h 00 phút đến 16h 30 phút;
3. Thứ Bảy làm việc Buổi sáng từ 7h 30 phút đến 11h 30 phút.

Điều 9. Kinh phí hoạt động của Bộ phận TN&TKQ

Kinh phí hoạt động của Bộ phận TN&TKQ gồm: Mua sắm trang thiết bị; văn phòng phẩm; phụ cấp; đồng phục cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

Nguồn kinh phí trên do ngân sách huyện đảm bảo và được giao hàng năm cho Văn phòng HĐND và UBND huyện.

Hàng năm, Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm dự trù kinh phí hoạt động của Bộ phận TN&TKQ trình UBND huyện phê duyệt.

Chương III QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện kiêm nhiệm phụ trách chung Bộ phận TN&TKQ

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ.
2. Phân công nhiệm vụ đối với công chức, viên chức tại Bộ phận TN&TKQ theo đúng chức năng, nhiệm vụ. Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức, viên chức; kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của công chức, viên chức khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân.
3. Quản lý, theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ của công chức, viên chức thuộc Bộ phận TN&TKQ; phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra.
4. Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận TN&TKQ đúng theo quy định.
5. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận TN&TKQ; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.
6. Định kỳ hàng tháng, quý, sáu tháng và hàng năm, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện gửi bản đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bộ phận TN&TKQ cho người quản lý trực tiếp của công chức để điều chỉnh phân công công việc, đánh giá, phân loại công chức, bình xét thi đua - khen thưởng và thực hiện kỷ luật (nếu có)

7. Được sử dụng con dấu của Văn phòng HĐND và UBND huyện để giải quyết các công việc liên quan đến nhiệm vụ của Bộ phận TN&TKQ.

Điều 11. Trách nhiệm của Tổ trưởng Bộ phận TN&TKQ

1. Chịu trách nhiệm tham mưu cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách Bộ phận TN&TKQ về thời gian làm việc của công chức, viên chức; giám sát, theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo trình tự, thủ tục quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện.

2. Tham mưu cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo UBND huyện đồng gửi các cơ quan, đơn vị có liên quan về tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo định kỳ.

Điều 12. Yêu cầu đối với công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ phải là người có chuyên môn, nghiệp vụ, có đủ năng lực phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc trong các lĩnh vực áp dụng theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại; có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm và tinh chuyên nghiệp cao trong giải quyết công việc được giao; có tác phong đúng mực, thực hiện tốt quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, chịu sự quản lý trực tiếp và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện về nhiệm vụ được giao.

2. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận TN&TKQ.

3. Trong quan hệ giao tiếp với tổ chức, cá nhân đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính phải có thái độ hòa nhã, ân cần, lịch sự, tác phong chuyên nghiệp.

4. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định.

5. 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.

6. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hoặc có các hành vi vi phạm khác đối với tổ chức, cá nhân.

7. Cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa và phần mềm liên quan để phục vụ việc theo dõi, kiểm tra tình trạng giải quyết hồ sơ, báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo định kỳ hoặc đột xuất.

8. 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, điều chỉnh 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 đơn vị, địa phương;

9. Trong giờ hành chính phải mặc đồng phục và đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định và có bảng tên chức danh, chức vụ được phân công đặt trên bàn làm việc để tổ chức, cá nhân biết liên hệ.

Chương IV
QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 13. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết công việc đến liên hệ và nộp hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ.

b) Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn (theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) để cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan có trách nhiệm giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu bổ sung hồ sơ (theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) để cá nhân, tổ chức hoàn chỉnh hồ sơ;

Công chức không được trả hồ sơ của cá nhân, tổ chức mà không có Phiếu hướng dẫn hoặc Phiếu bổ sung hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu biên nhận hồ sơ (theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này), giao cho người trực tiếp nộp hồ sơ; nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) hoặc phần mềm một cửa.

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức tiếp nhận hồ sơ không lập Phiếu biên nhận hồ sơ, chỉ thực hiện nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa; trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ (theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này) hoặc nhập thông tin trên phần mềm một cửa;

b) Chuyển hồ sơ đã tiếp nhận kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ cho cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận TN&TKQ.

3. Giải quyết hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận TN&TKQ; cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phân công công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đúng quy định do lỗi của công chức Bộ phận TN&TKQ khi nhận hồ sơ:

Công chức báo cáo người có thẩm quyền và có văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ, chuyển cho Bộ phận TN&TKQ. Bộ phận TN&TKQ liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận TN&TKQ;

Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ không trực tiếp yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan. Công chức Bộ phận TN&TKQ không được thu lại Phiếu biên nhận hồ sơ cũ và viết Phiếu biên nhận hồ sơ mới cho trường hợp bổ sung hồ sơ.

Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

b) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ;

c) 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 người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ;

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 văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để thông báo đến cá nhân, tổ chức;

Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

d) Các hồ sơ quy định tại Điểm b, c Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và có văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để thông báo đến cá nhân, tổ chức. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa. Thời hạn thông báo không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức;

đ) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả chuyển cho Bộ phận TN&TKQ.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

a) Công chức Bộ phận TN&TKQ cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa và thực hiện như sau:

a) Đối với hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; thu phí, lệ phí (nếu có);

Việc thu phí, lệ phí được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ hoặc các hình thức khác phù hợp với quy định hiện hành.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ, gửi văn bản xin lỗi của Bộ phận TN&TKQ (nếu là lỗi của công chức Bộ phận TN&TKQ khi tiếp nhận hồ sơ);

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó trong khi chờ cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ theo thông báo;

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 của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau;

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

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa nhận hồ sơ theo Phiếu biên nhận hồ sơ thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận TN&TKQ.

Điều 14. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông

1. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức Bộ phận TN&TKQ của cơ quan chủ trì làm đầu mối giải quyết thủ tục hành chính kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Khoản 1, Điều 13 Quy chế này.

2. Phối hợp giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận TN&TKQ, công chức, bộ phận chuyên môn cơ quan chủ trì tham mưu lãnh đạo xử lý như sau:

a) Trường hợp kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì; cơ quan chủ trì gửi văn bản để lấy ý kiến. Cơ quan phối hợp có văn bản trả lời trong thời hạn quy định;

b) Trường hợp kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ tục hành chính; cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu. Cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định;

c) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lại hồ sơ cho cơ quan chủ trì kèm theo thông báo bằng văn bản và

nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung trong thời hạn không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cơ quan chủ trì.

Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định.

Bộ phận TN&TKQ của cơ quan chủ trì liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận TN&TKQ (nếu là lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp.

d) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cơ quan chủ trì;

đ) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Bộ phận TN&TKQ cơ quan chủ trì liên hệ với cá nhân, tổ chức để gửi văn bản xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan chịu trách nhiệm việc quá hạn giải quyết hồ sơ;

e) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ Bộ phận TN&TKQ để trả cho cá nhân, tổ chức;

g) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn tham mưu thẩm định hồ sơ của cơ quan chủ trì có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc tại Điểm a, b, c, d, đ, e Khoản này và phối hợp chặt chẽ với Bộ phận TN&TKQ để bảo đảm thời hạn trả kết quả theo quy định;

h) Văn bản lấy ý kiến của cơ quan chủ trì, văn bản trả lời hoặc kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp và các văn bản liên quan khác được chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để theo dõi, giám sát, báo cáo quá trình giải quyết hồ sơ.

3. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Việc trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo Khoản 4, Điều 13 Quy chế này.

Điều 15. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận TN&TKQ với các cơ quan, đơn vị chuyên môn

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân, khi còn vướng mắc thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với cơ quan, đơn vị (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu hồ sơ do công chức, viên chức Bộ phận TN&TKQ chuyển đến mà cơ quan, đơn vị (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì cơ quan, đơn vị (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn có quyền trả lại Bộ phận TN&TKQ để bổ sung hồ sơ. Chánh Văn phòng HDND và UBND huyện quản lý trực tiếp Bộ phận TN&TKQ ký văn bản xin lỗi và đề nghị bổ sung

hồ sơ giao công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp liên hệ tổ chức, cá nhân để xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ bằng Phiếu bổ sung hồ sơ.

3. Trường hợp cơ quan, đơn vị (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì có văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân do lãnh đạo đơn vị ký (Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị hoặc Chủ tịch UBND cấp huyện ký). Trong văn bản, giải thích rõ lý do, hẹn ngày trả kết quả và chuyển cho Bộ phận TN&TKQ để Bộ phận TN&TKQ thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

4. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan bằng văn bản thì thời gian lấy ý kiến không quá thời gian quy định theo từng lĩnh vực, ngành.

Chương V

TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN CÓ LIÊN QUAN

Điều 15. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm quản lý về biên chế, chuyên môn, nghiệp vụ và cử công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực, am hiểu công việc, có kỹ năng giao tiếp hành chính đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ. Đảm bảo lương và các chế độ theo quy định cho công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ.

2. Phân công công chức, viên chức lập sổ theo dõi, nhận hồ sơ từ Bộ phận TN&TKQ chuyên đến; giải quyết công việc theo đúng thẩm quyền, đảm bảo chất lượng, thời gian quy định và trả kết quả theo quy định của cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện về việc giải quyết hồ sơ chậm hoặc giải quyết sai quy định của pháp luật.

Trường hợp hồ sơ xử lý chậm hơn so với thời gian quy định, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn phải thông báo rõ bằng văn bản lý do chậm trễ để Bộ phận TN&TKQ thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

3. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết.

4. Khi Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện do Chủ tịch UBND tỉnh công bố có sửa đổi, bổ sung, thay thế thì Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan phải tổ chức cập nhật niêm yết, công khai nội dung thủ tục có sửa đổi, bổ sung, thay thế... lên bảng niêm yết đặt tại Bộ phận TN&TKQ của huyện để cho cá nhân, tổ chức biết thực hiện theo đúng quy định.

5. Tổ chức quán triệt nội dung Quyết định số 61/2015/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của UBND tỉnh Đồng Nai Ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và Quy chế này đến công chức, viên chức trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

Chương VI **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 16. Khen thưởng

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận TN&TKQ là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của công chức, viên chức và Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn có liên quan.

2. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ nếu có thành tích xuất sắc hoặc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND huyện khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua - Khen thưởng.

Điều 17. Kỷ luật

1. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ, các công chức, viên chức khác của các cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc UBND huyện thiếu tinh thần trách nhiệm, làm trái với quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân 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, những nhiễu, hách dịch của công chức, viên chức thì phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND huyện hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

Chương VII **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Tổ chức thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Bộ phận TN&TKQ, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần bổ sung, điều chỉnh thì báo cáo về Chủ tịch UBND huyện để tổng hợp, xem xét, điều chỉnh, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.


CHỦ TỊCH
Trần Quang Tú

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU

(Kèm theo quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Định Quán ngày 09. tháng 11. năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Định Quán)

Mẫu số 01	Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính
Mẫu số 02	Phiếu bổ sung hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu biên nhận hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ
Mẫu số 05	Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

UBND HUYỆN ĐỊNH QUÁN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN & TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

....., ngày... tháng... năm 201...

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

Hồ sơ của ông (bà):

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

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

Đề nghị ông (bà) đến liên hệ cơ quan (1):.....

..... để được giải quyết.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.
- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:
 - + Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn.
 - + Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn.

UBND HUYỆN ĐỊNH QUÁN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN & TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

....., ngày... tháng... năm 201...

PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ

Hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Đề nghị ông (bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1/

2/

3/

*Để biết thêm thông tin về hồ sơ, ông (bà) vui lòng liên hệ: Bộ phận TN&TKQ huyện
Số điện thoại: 0613.613310.*

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.
- Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ tại cơ quan.
- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:
 - + Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn.
 - + Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn.

Số:

Định Quán, ngày... tháng... năm 201....

PHIẾU BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Bộ phận TN&TKQ đã nhận hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

Hồ sơ gồm:

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
3				
...

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 (1): Bộ phận TN&TKQ huyện Định Quán.

Để biết thêm thông tin về thủ tục hành chính, tình trạng xử lý hồ sơ, ông (bà) vui lòng gọi số điện thoại Bộ phận TN&TKQ huyện: 0613.613310

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

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký thỏa thuận nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại địa chỉ yêu cầu qua dịch vụ bưu chính hoặc các hình thức khác theo quy định của cơ quan.

Ngoài ra Ông/bà có thể truy cập đến trang tra cứu: <https://tracuudvc.dongnai.gov.vn>

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

- Nếu gặp vướng mắc, khó khăn, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:

+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 061.3941833; cchc@dongnai.gov.vn.

+Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 061.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn.

UBND HUYỆN ĐỊNH QUÁN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN & TRẢ KẾT QUẢ

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

**SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ
NĂM.....**

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) xử lý hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả theo Phiếu biên nhận	Ngày chuyên hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn nhận hồ sơ	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (số hiệu văn bản)	Ký nhận (ghi rõ họ và tên) của người dân, tổ chức	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Ghi chú:

- (1): Số thứ tự là số Phiếu biên nhận hồ sơ.
- (10): Tên phòng, công chức chuyên môn nhận hồ sơ (thủ tục một cửa); số Phiếu luân chuyển hồ sơ (thủ tục liên thông).
- (13): Kết quả ghi rõ số hiệu của văn bản, sản phẩm.
- Sổ theo dõi hồ sơ được lập thành sổ hoặc trên phần mềm theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

UBND HUYỆN ĐỊNH QUÁN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN & TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

Định Quán, ngày tháng năm 201....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

Hồ sơ số:(1).....

Tên hồ sơ:(2).....

Loại thủ tục:(3).....

Người nhận hồ sơ:(4).....

Chức vụ:(5).....

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: Bộ phận TN&TKQ huyện - Nhận:.....	Định Quán..... giờ.....phút.....ngày.....tháng.....năm 201... Người giao (ký,ghi rõ họ tên) Người nhận (ký,ghi rõ họ tên)	
- Giao -Nhận:.....	Định Quán..... giờ.....phút.....ngày.....tháng.....năm 201... Người giao (ký,ghi rõ họ tên) Người nhận (ký,ghi rõ họ tên)	
- Giao -Nhận:.....	Định Quán..... giờ.....phút.....ngày.....tháng.....năm 201... Người giao (ký,ghi rõ họ tên) Người nhận (ký,ghi rõ họ tên)	

Ghi chú:

- (1) Số Phiếu Biên nhận hồ sơ của đơn vị tiếp nhận đầu tiên.
 - (2) Tên của cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.
 - (3) Tên thủ tục hành chính.
 - (4) Tên người tiếp nhận hồ sơ đầu tiên.
 - (5) Chức vụ người tiếp nhận hồ sơ đầu tiên
- (Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan, đơn vị)