

QUY CHẾ

**Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông thuộc UBND xã Tân An**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 160/QĐ- UBND
ngày 22/4/2024 của UBND xã Tân An)

Chương 1 NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động, trách nhiệm và mối quan hệ công tác của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã Tân An với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND xã.

Cán bộ, công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, các cơ quan có liên quan và tổ chức, cá nhân đến làm việc và giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

- Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, đúng pháp luật.
- Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, các loại giấy tờ, biểu mẫu, hồ sơ và thời hạn giải quyết công việc theo quy định.
- Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân theo quy định được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.
- Đảm bảo giải quyết nhanh chóng, thường xuyên, thuận tiện cho tổ chức và cá nhân.
- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cán bộ, công chức, viên chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trong quá trình giải quyết công việc của tổ chức và cá nhân.
- Khuyến khích CBCC phát huy sáng kiến, cải tiến lề lối làm việc hoặc tổ chức quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân.

Điều 3. Quy định chung về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

- Tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính liên hệ, nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.

2. Đối với những hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn (theo mẫu) để tổ chức, cá nhân thực hiện đúng quy định.

3. Viết giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn trả kết quả (đối với những công việc phải viết giấy hẹn), giải quyết hồ sơ (*đối với những thủ tục hành chính pháp luật quy định giải quyết trong ngày*), trả kết quả giải quyết hồ sơ. Người nộp hồ sơ nhận kết quả giải quyết hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

4. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ thì phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày (hai ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do đồng chí chủ tịch UBND xã hoặc phó chủ tịch UBND xã phụ trách, thông báo lí do vì sao hồ sơ không thể giải quyết.

5. Những hồ sơ đang trong thời gian giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung để hoàn thiện phải trả lại cho người nộp hồ sơ trong thời gian không qua 05 ngày (năm ngày), đồng thời gửi kèm văn bản do cán bộ chuyên môn, thông báo lí do vì sao hồ sơ phải chỉnh sửa, sửa bổ sung.

6. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa có kết quả, cán bộ chuyên môn phải trình Chủ tịch UBND xã hoặc Phó chủ tịch UBND xã phụ trách khởi ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do vì sao trả kết quả chậm, đồng thời hẹn thời gian trả kết quả lần sau. Nếu công chức giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng từ 02 lần (hai lần) trở lên thì đồng chí Chủ tịch UBND xã xem xét xử lý cán bộ theo quy định hiện hành.

7. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết, thì công chức tiếp nhận phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể, chu đáo để tổ chức và cá nhân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

Điều 4. Trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ, công chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và tổ chức, cá nhân có liên quan:

1. Đối với cán bộ, công chức:

- Làm việc đúng giờ quy định, trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ trong giờ làm việc. Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc, Có thái độ nghiêm túc, tinh thần trách nhiệm trong khi giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

- Nghiêm cấm uống rượu, bia, hút thuốc lá trong giờ làm việc.

- Hướng dẫn, tiếp nhận và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính.

- Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tắt tất cả các thiết bị điện trước khi kết thúc giờ làm việc. Thực hiện tiết kiệm điện, nước, điện thoại, văn phòng phẩm.

- Giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc.

- Có quyền từ chối không tiếp nhận và giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân không chấp hành nội quy, gây mất trật tự hoặc có những hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự cá nhân người thi hành công vụ và cơ quan nhà nước.

2. Đối với tổ chức, công dân

- Trang phục gọn gàng, giao tiếp có văn hóa nơi công sở.

- Không tự ý đi lại vào khu vực điều hành, tác nghiệp của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

- Giữ gìn vệ sinh chung.

- Đảm bảo văn minh lịch sự, chấp hành nghiêm thứ tự giải quyết các thủ tục, không gây mất trật tự nơi công sở, không mang vũ khí, đạn và chất dễ cháy nổ vào công sở, trước khi đến liên hệ làm việc với bộ phận một cửa không uống rượu, bia và các chất kích thích khác, giữ gìn vệ sinh chung khi giao dịch tại bộ phận một cửa.

- Thực hiện sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa.

- Nếu việc giải quyết chưa thỏa đáng, công dân và tổ chức có thể gặp người phụ trách Bộ phận một cửa để đề xuất, kiến nghị, hoặc gửi thư qua hòm thư góp ý.

Điều 5. Những hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu; đưa, nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức và cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

2. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân mà mình biết trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật cho phép; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

3. Tự đặt thêm thủ tục hoặc các yêu cầu, điều kiện, các loại giấy tờ ngoài quy định.

4. Kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật.

5. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng với Quy chế văn hóa nơi công sở.

6. Trả lại hồ sơ không hợp lệ, không đủ điều kiện mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Điều 6. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả

kết quả vào các ngày làm việc trong tuần theo qui định của Nhà nước, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như sau:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút - 11 giờ 00 phút

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút - 17 giờ 00 phút.

Thời gian còn lại trong giờ hành chính để cán bộ, công chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả sắp xếp hồ sơ, giải quyết công việc, giao nhận hồ sơ với các phòng chuyên môn của UBND Thị xã, quyết toán biên lai thu phí, lệ phí theo quy định.

Chương 2

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đặt tại trụ sở làm việc của UBND xã, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch UBND xã. Nhiệm vụ cụ thể của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả do Chủ tịch UBND xã phân công.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có chức năng, nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính những công việc thuộc thẩm quyền của UBND xã theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao. Sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn nào thì cán bộ chuyên môn đó giải quyết.

1.1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân các giấy tờ, biểu mẫu, thủ tục hồ sơ theo quy định.

1.2 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định.

Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được thực hiện trên các lĩnh vực:

1.3 Lĩnh vực đất đai - xây dựng;

1.4 Lĩnh vực tư pháp – hộ tịch;

1.5 Lĩnh vực Chính sách - Lao động – thương binh và xã hội;

1.6 Lĩnh vực Tôn giáo.

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 3 Điều này nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 8. Mỗi quan hệ và trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

1.1 Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

1.2 Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, phiếu chuyển giao và chuyển giao hồ sơ đến các phòng chuyên môn của UBND thị xã nếu hồ sơ đúng, đầy đủ; hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định và hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền giải quyết.

1.3 Nhận kết quả từ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị xã, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

1.4 Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết các quy trình, thủ tục tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

1.5 Liên hệ, thông báo gửi tổ chức và cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

1.6 Gửi phiếu khảo sát ý kiến (theo mẫu) và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước (tùy theo điều kiện thực tế, có thể khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

2. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

2.1 Giao Công chức Văn phòng – Thống kê: phụ trách chung đối với nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Tham mưu Phó Chủ tịch UBND xã theo dõi kết quả hoạt động, kịp thời báo cáo, đề xuất khó khăn, hạn chế, vướng mắc của hoạt động công chức tại bộ phận Một cửa.

2.2. Công chức Tư pháp – Hộ tịch, phụ trách tư pháp:

- Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong lĩnh vực tư pháp theo quy định của pháp luật;

- Giúp Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, trợ giúp pháp lý; công tác thi hành án; theo dõi việc thi hành pháp luật và tổ chức lấy ý kiến Nhân dân trên địa bàn cấp xã trong việc tham gia xây dựng pháp luật; xây dựng cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật; hướng dẫn hoạt động đối với tổ chức hòa giải cơ sở; phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố trong việc sơ kết, tổng kết công tác hòa giải ở cơ sở, báo cáo Ủy ban nhân dân cấp xã; quản lý tủ sách pháp luật tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Giúp Ủy ban nhân dân cấp xã trong công tác phòng chống tham nhũng và

các nhiệm vụ liên quan đến lĩnh vực thanh tra; thực hiện công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại tố cáo.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và quy định của pháp luật có liên quan.

2.3. Công chức TPHT – phụ trách hộ tịch:

- Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong lĩnh vực Hộ tịch theo quy định của pháp luật;

- Giúp Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về hộ tịch trên địa bàn;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và quy định của pháp luật có liên quan.

2.4. Công chức ĐC- NN-XD-MT:

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong các lĩnh vực về quản lý đất đai, địa giới đơn vị hành chính, tài nguyên, môi trường, xây dựng, đô thị, giao thông, nông nghiệp, nông thôn trên địa bàn cấp xã theo quy định của pháp luật;

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng, triển khai thực hiện các quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc của cấp trên đã phê duyệt triển khai trên địa bàn cấp xã;

Thu thập thông tin, tổng hợp số liệu, bảo quản hồ sơ và xây dựng các báo cáo liên quan đến thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp xã về đất đai, địa giới đơn vị hành chính, tài nguyên, môi trường, xây dựng, đô thị, giao thông, nông nghiệp, nông thôn trên địa bàn cấp xã;

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã trình Ủy ban nhân dân thị xã quyết định giao đất, thu hồi đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đối với hộ gia đình, cá nhân; lập sổ địa chính đối với chủ sử dụng đất hợp pháp; hướng dẫn thủ tục thẩm tra đề xác nhận tổ chức, hộ gia đình, cá nhân đăng ký đất đai, thực hiện các quyền công dân liên quan tới đất đai trên địa bàn cấp xã; phối hợp với công chức khác thực hiện các thủ tục hành chính trong việc tiếp nhận hồ sơ và thẩm tra để xác minh nguồn gốc, hiện trạng đăng ký và sử dụng đất đai, tình trạng tranh chấp đất đai và biến động về đất đai trên địa bàn;

Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng các hồ sơ về việc cấp phép cải tạo, xây dựng các công trình, nhà ở trên địa bàn để Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định hoặc trình Ủy ban nhân dân cấp Thị xã xem xét, quyết định; công tác xây dựng, giám sát về kỹ thuật trong việc xây dựng các công trình phúc lợi ở địa phương;

Phụ trách các công việc thuộc lĩnh vực đất đai, địa giới đơn vị hành chính,

tài nguyên, môi trường, xây dựng, đô thị, giao thông, nông nghiệp, nông thôn tại trung tâm giao dịch hành chính một cửa, một cửa liên thông theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

Thực hiện những nhiệm vụ khác theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và quy định của pháp luật có liên quan.

Làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu trách nhiệm trước chủ tịch UBND xã về thực hiện nhiệm vụ được giao.

2.5 Công chức Văn hoá – Xã hội (phụ trách TBXH-BTXH-DNVL)

- Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân cấp xã trong các lĩnh vực: Lao động, thương binh xã hội, đào tạo nghề, giải quyết việc làm, Bảo trợ xã hội, thể dục, thể thao theo quy định của pháp luật.

- Trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Tổ chức, theo dõi và báo cáo về các hoạt động Lao động, thương binh xã hội, Bảo trợ xã hội, thể dục, thể thao trên địa bàn.

+ Thống kê dân số, lao động, việc làm, ngành nghề trên địa bàn; theo dõi, tổng hợp, báo cáo về số lượng và tình hình biến động các đối tượng chính sách lao động, người có công và xã hội; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện và chi trả các chế độ đối với người hưởng chính sách xã hội và người có công; thực hiện các hoạt động bảo trợ xã hội trên địa bàn;

+ Tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính của tổ chức, công dân tại bộ phận “Một cửa” về các lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo trợ xã hội.

2.6 Công chức Văn phòng – Thống kê (phụ trách Nội vụ)

- Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân trong các lĩnh vực: Nội vụ, tôn giáo; thi đua, khen thưởng, kỷ luật theo quy định của pháp luật; kiểm kê tài sản. Thực hiện các quy định về tổ chức bộ máy, bố trí biên chế; nâng cao chất lượng cán bộ, công chức.

- Theo dõi, xử lý văn bản đến, đăng ký lịch làm việc của lãnh đạo UBND xã và tham mưu ban hành các quyết định phân công nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân xã.

- Đôn đốc các bộ phận thuộc Ủy ban nhân dân xã trong triển khai thực hiện nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân xã và tổng hợp kết quả, báo cáo kịp thời tình hình thực hiện ý kiến kết luận của Chủ tịch, phó chủ tịch UBND xã chỉ đạo tại các cuộc họp sau khi đã đôn đốc, nhắc nhở.

- Tham mưu thực hiện quản lý nhà nước về công tác thanh niên; phối hợp Đoàn thanh niên và các ban, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội có liên quan triển khai các cơ chế, chính sách dành cho thanh niên tại địa phương; triển khai

các chương trình, đề án, kế hoạch ngắn hạn, dài hạn của UBND xã và Phòng Nội vụ thị xã.

Điều 9. Chế độ họp, thông tin báo cáo của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện chế độ thông tin báo cáo hàng ngày, báo cáo tuần (vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều và chiều thứ tư hàng tuần) với chủ tịch UBND xã. Báo cáo tháng (vào ngày 10 hàng tháng), quý, năm về kết quả giải quyết các thủ tục hành chính với hủ tịch UBND xã. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu trách nhiệm trước hủ tịch UBND xã về nội dung báo cáo theo lĩnh vực được phân công.

2. Định kỳ hàng quý Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả họp một lần để đánh giá, kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức và làm căn cứ bình xét thi đua cuối năm.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đề xuất với chủ tịch UBND xã tổ chức họp cùng các ban ngành, các tổ chức chính trị - xã hội, các cấp để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong quá trình phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Điều 10. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ

1. Tiếp nhận

1.1 Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có trách nhiệm xem xét hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ đối chiếu với các yêu cầu, điều kiện theo quy định.

1.2 Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thì thực hiện theo quy định tại khoản 7, Điều 3 của Quy chế này.

1.3 Đối với hồ sơ chưa đúng, chưa đủ thì thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 3 của Quy chế này.

1.4 Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì thực hiện theo các bước sau:

Các hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày nhận, thời gian giải quyết và ngày hẹn trả kết quả, cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo mẫu).

Các hồ sơ phải giải quyết trong ngày theo quy định: Công chức tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức và cá nhân, giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo ký, vào sổ theo dõi, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

2. Chuyển giao hồ sơ (đối với công việc phải viết phiếu hẹn)

Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và ký vào phiếu luân chuyển hồ sơ để kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Phiếu luân chuyển hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ

3.1 Ngay sau khi tiếp nhận, hồ sơ thuộc bộ phận chuyên môn nào thì cán bộ chuyên môn đó xử lý, giải quyết đảm bảo trả kết quả cho tổ chức và cá nhân đúng thời gian quy định.

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình lãnh đạo UBND xã quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho công dân theo quy định.

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức tham định báo cáo lãnh đạo UBND xã phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập thành biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung, kết quả xác minh, kiểm tra và lưu trữ theo quy định.

3.1 Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: thực hiện theo quy định của pháp luật và theo Quy chế làm việc của UBND xã.

3.2 Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND xã nhưng không đủ điều kiện giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, Điều 3 của chế này.

3.3 Nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của UBND xã nhưng không thể giải quyết do hồ sơ phải điều chỉnh, bổ sung hoàn thiện thì thực hiện theo quy định tại khoản 5, Điều 3 của Quy chế này.

3.4. Đối với các hồ sơ quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại khoản 6, Điều 3 của Quy chế này.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ: Sau khi có kết quả, Công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào Sổ theo dõi hồ sơ. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào Sổ theo dõi hồ sơ.

Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả. Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận kết quả 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 11. Công khai thủ tục hành chính

Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả niêm yết công khai toàn bộ các thủ tục hành chính bao gồm:

- Sơ đồ giải quyết, luân chuyển hồ sơ.
- Trình tự, hướng dẫn thực hiện.
- Thời gian thực hiện.
- Thành phần, số lượng hồ sơ.

- Các mẫu biểu, tờ khai kèm theo (nếu có).
- Các yêu cầu, điều kiện (nếu có).
- Mức thu phí, lệ phí (nếu có).
- Các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

Chương 3

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 12. Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND xã nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

Điều 13. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 14. 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 quy định của pháp luật. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thông báo ngay với Lãnh đạo UBND xã để có hình thức xử lý theo quy định.

Chương 4

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, công dân, tổ chức, các cơ quan đơn vị có liên quan và các cấp 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 Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả báo cáo bằng văn bản trình UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế ./.