

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN HIỆP HÒA**

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

Số: 04/2013/QĐ-UBND

Hiệp Hòa, ngày 06 tháng 9 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quy định cơ cấu tổ chức, hoạt động và mối quan hệ công tác ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HIỆP HÒA

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND năm 2004;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 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;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ và Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quy định cơ cấu tổ chức, hoạt động và mối quan hệ công tác ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 7 ngày kể từ ngày ký. Thay thế Quyết định số 02/2012/QĐ-UBND ngày 31/8/2012 của UBND huyện Hiệp Hòa.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các cơ quan liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoa

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN HIỆP HÒA**

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

QUY ĐỊNH

Ban hành Quy trình phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quy định cơ cấu tổ chức, hoạt động và mối quan hệ công tác ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện
(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2013/QĐ-UBND ngày 06/9/2013 của UBND huyện Hiệp Hòa)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy định này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân huyện Hiệp Hòa và những yêu cầu để thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính của Chính phủ về mở rộng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước các cấp trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện.

Điều 3. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện; trách nhiệm của các bộ phận, cơ quan liên quan trong thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; cơ cấu tổ chức, hoạt động, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện gồm Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện, cán bộ Văn phòng HĐND-UBND huyện, viên chức bộ phận một cửa, cán bộ Chi cục thuế và cán bộ các cơ quan được trung tập.

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chịu sự quản lý của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện.

Điều 5. Nhiệm vụ của Phó Chánh Văn phòng HĐND - UBND phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện cụ thể như sau:

1. Quản lý thời giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

2. Theo dõi nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn kịp thời giải quyết những vấn đề vướng

mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung làm việc của nhiều cơ quan, đơn vị.

3. Kiểm soát các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa; yêu cầu các cơ quan liên quan thực hiện theo đúng Bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố áp dụng đối với cấp huyện; báo cáo Chánh Văn phòng, Chủ tịch UBND huyện về các trường hợp còn có ý kiến không thống nhất cách giải quyết và đề xuất biện pháp giải quyết.

4. Kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của cán bộ, công chức, viên chức khi giao tiếp với tổ chức, công dân.

5. Duyệt hồ sơ trước khi chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và ký tắt dự thảo văn bản trình lãnh đạo UBND huyện ký và chịu trách nhiệm về chữ ký của mình.

6. Báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện về tình hình thực hiện nhiệm vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện bằng văn bản theo định kỳ tuần, tháng, quý, năm và chịu trách nhiệm về các hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện trước Chánh Văn phòng HĐND-UBND và Chủ tịch UBND huyện.

Điều 6. Cán bộ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: thực hiện theo quy định của Luật Công chức, Luật viên chức, các quy định của pháp luật hiện hành và sự phân công của Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Điều 7. Nhiệm vụ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện:

1. Niêm yết công khai, đầy đủ các thủ tục hành chính giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện, cụ thể: Quy trình, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, thời gian giải quyết đối với từng loại thủ tục hành chính theo quy định hiện hành của Nhà nước.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức và công dân theo quy định của UBND tỉnh Bắc Giang.

2. Tiếp tổ chức, công dân tại nơi làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện khi họ có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND huyện, không tiếp công dân, tổ chức ngoài văn phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

3. Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra, vào sổ theo dõi, cập nhật các dữ liệu để quản lý bằng phần mềm chuyên dùng; viết phiếu tiếp nhận đối với các hồ sơ hoàn chỉnh. Đối với các hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn một lần để tổ chức, công dân bổ sung.

4. Trường hợp yêu cầu của tổ chức và công dân không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn tổ chức, công dân đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết.

5. Bàn giao hồ sơ tiếp nhận của tổ chức, công dân cho cơ quan chuyên môn liên

quan tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện và nhận kết quả giải quyết của các cơ quan tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

6. Sau khi tiếp nhận kết quả, cán bộ được phân công kiểm tra hồ sơ, báo cáo Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND trực tiếp phụ trách để thẩm tra, trình lãnh đạo UBND huyện ký.

7. Trả kết quả theo đúng ngày hẹn ghi trên giấy biên nhận hồ sơ, thu phí, lệ phí (nếu có) của tổ chức, công dân theo quy định của pháp luật.

8. Chịu trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ cho công dân nếu đã hướng dẫn một lần duy nhất để công dân hoàn thiện và được tiếp nhận mà hồ sơ vẫn bị cơ quan chuyên môn trả lại.

Điều 8. Quyền hạn của cán bộ làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện:

1. Được từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định của Nhà nước.

2. Đôn đốc các cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chuyển đến để đảm bảo giải quyết công việc theo đúng thời gian quy định.

3. Đề xuất bổ sung, cải tiến các thủ tục hành chính theo hướng đơn giản hoá thủ tục hành chính.

4. Các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm cung cấp thông tin liên quan để giải quyết các công việc.

Chương III **MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ VỚI CÔNG DÂN**

Điều 9. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có mối quan hệ công tác như sau:

1. Đối với Ủy ban nhân dân huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chịu sự chỉ đạo toàn diện của Ủy ban nhân dân huyện; chịu trách nhiệm thẩm định, trình ký các văn bản thuộc thẩm quyền ký của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện.

2. Đối với Văn phòng HĐND-UBND huyện: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chịu sự chỉ đạo chung của Chánh Văn phòng, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện phụ trách.

3. Trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện: Từng cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp chịu trách nhiệm ở lĩnh vực được phân công phụ trách và đảm bảo tinh thần hỗ trợ cùng nhau hoàn thành nhiệm vụ chung; thực hiện nghiêm quy chế văn hóa công sở.

4. Đối với các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện: Quan hệ phối hợp thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công, phân cấp của Ủy ban nhân dân huyện nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của tổ chức, công dân theo quy định.

5. Đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp xã, thực hiện liên thông theo quy định của UBND tỉnh. Khi thực hiện cơ chế một cửa liên thông phải thực hiện đúng quy định về: thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phiếu tiếp nhận, phiếu hẹn trả kết quả. Các thủ tục hành chính chưa thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông thì

cán bộ đến giao dịch thay phải có giấy uỷ quyền của công dân, việc uỷ quyền theo quy định của pháp luật.

6. Đối với tổ chức, công dân: Phải có thái độ đúng mực, hướng dẫn đầy đủ một lần duy nhất; với tinh thần phục vụ nhân dân.

Điều 10. Trách nhiệm và mối quan hệ của các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các cơ quan liên quan khác đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn có lĩnh vực liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa có trách nhiệm cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện theo Quyết định của Chủ tịch UBND huyện.

2. Cơ quan có cán bộ, công chức được trung tập làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện nghi có lý do chính đáng thì thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm cử cán bộ, công chức đến làm việc thay. Việc cử cán bộ, công chức khác đến thay phải thông báo cho người phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện biết để quản lý.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn có lĩnh vực liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa phải có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện bàn giao, vào sổ theo dõi, cập nhật vào phần mềm chuyên dùng.

4. Chịu trách nhiệm chỉ đạo xem xét hồ sơ, giải quyết hồ sơ bảo đảm thời gian quy định. Việc sử dụng thời gian giải quyết hồ sơ được thực hiện như sau: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện được sử dụng tối đa 20% của tổng thời gian giải quyết đề nghiên cứu hồ sơ, trình ký và trả kết quả cho tổ chức, công dân; cơ quan chuyên môn được sử dụng tối đa 80% của tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (trừ các thủ tục thực hiện trong ngày).

5. Các cơ quan chuyên môn không được tiếp nhận và giải quyết trực tiếp những hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; chỉ được tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chuyển đến và có chữ ký phê duyệt của Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện phụ trách.

6. Chịu trách nhiệm về chuyên môn và thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính trước Chủ tịch UBND huyện.

7. Hồ sơ liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị chuyên môn thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn chịu trách nhiệm chính phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn khác để cùng giải quyết.

Chương IV **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 11. Những thủ tục hành chính được thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định hiện hành của UBND tỉnh Bắc Giang.

Điều 12. Thời gian thực hiện các thủ tục hành chính nêu trên theo quy định hiện hành của UBND tỉnh Bắc Giang.

Khi có thủ tục hành chính thay đổi, bổ sung hoặc thay thế do cơ quan Nhà nước

thẩm quyền ban hành, Văn phòng HĐND-UBND huyện có trách nhiệm thực hiện và thông báo để cơ quan liên quan, tổ chức và công dân thực hiện.

Điều 13. Thời gian làm việc.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện làm việc từ thứ hai đến hết ngày thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), giờ làm việc trong ngày theo thông báo của Chủ tịch UBND huyện. Thời gian tiếp nhận hồ sơ: buổi sáng đến 11 giờ, buổi chiều đến 16 giờ 30 phút.

Điều 14. Chế độ họp, thông tin báo cáo:

1. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện thực hiện chế độ thông tin báo cáo với lãnh đạo Văn phòng HĐND- UBND huyện vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần họp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để đánh giá kết quả hoạt động. Định kỳ 06 tháng một lần họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức, viên chức làm căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại thi đua cuối năm.

Chương V

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 15. Mọi quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, thời gian giải quyết, phí, lệ phí thực hiện theo Bộ thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố và được niêm yết công khai tại phòng làm việc hoặc trên màn hình cảm ứng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện.

Điều 16. Quy định về việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả.

1. Tiếp nhận hồ sơ:

Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, cán bộ công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có trách nhiệm kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng hồ sơ, hướng dẫn cho công dân, tổ chức kê khai, bổ sung (nếu thiếu). Khi hồ sơ đã đủ thành phần theo quy định thì cán bộ nhận hồ sơ, viết phiếu tiếp nhận và phiếu hẹn ngày trả kết quả (trừ các thủ tục thực hiện trong ngày).

Đối với hồ sơ tiếp nhận và hoàn trả trong ngày, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có trách nhiệm bàn giao và nhận kết quả tại cơ quan chuyên môn 02 lần/ngày: trước 10 giờ và trước 15 giờ. Hồ sơ nhận sau 15 giờ sẽ tính vào thời gian giải quyết của ngày làm việc tiếp theo.

Đối với hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả có thời hạn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện bàn giao hồ sơ đã nhận ngày 01 lần vào cuối mỗi ngày làm việc cho các cơ quan chuyên môn liên quan để giải quyết khi đã có chữ ký phê duyệt của Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện phụ trách tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện (*trừ trường hợp hồ sơ có thời hạn trả kết quả trên 3 ngày thì áp dụng khoản 4, điều 10 của Quy định này*). Khi bàn giao hồ sơ cho các cơ quan chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện lập biên bản bàn giao hồ sơ theo quy định.

2. Việc xem xét giải quyết hồ sơ của các cơ quan chuyên môn:

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn chịu trách nhiệm giải quyết khi nhận hồ sơ của tổ chức và công dân từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện bàn giao đúng thời gian quy định tại khoản 1 điều 16 của Quy định này.

Đối với hồ sơ không đúng quy định, phải bổ sung thêm hoặc cần phải xem xét lại thì tối đa 30% (không quá 5 ngày) của tổng thời gian ngày làm việc giải quyết thủ tục hành chính; kể từ ngày nhận hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện chuyển đến cơ quan chuyên môn phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để trả lời công dân, tổ chức; văn bản phải nêu rõ lý do trả lại hồ sơ và hướng khắc phục (nếu có).

Trường hợp hồ sơ của tổ chức và công dân liên quan đến nhiều cơ quan chuyên môn thì cơ quan nào chịu trách nhiệm chính phải trực tiếp liên hệ với các cơ quan chuyên môn liên quan đến giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết. Các cơ quan tham gia ý kiến có trách nhiệm với nội dung liên quan trong hồ sơ và thời gian xem xét không quá 30% (không quá 3 ngày) của tổng thời gian ngày làm việc giải quyết thủ tục hành chính kể từ ngày nhận hồ sơ bàn giao, nếu quá thời gian này không có ý kiến coi như đồng ý và có trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ. Việc trả lại hồ sơ không quá một lần, nếu công dân, tổ chức đã thực hiện đúng hướng dẫn mà hồ sơ vẫn chưa đầy đủ thì cơ quan hướng dẫn phải tự hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, công dân .

3. Thẩm quyền, giải quyết công việc:

Đối với những loại công việc thuộc thẩm quyền ký của thủ trưởng cơ quan chuyên môn thì thủ trưởng cơ quan ký giải quyết sau đó chuyển kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để trả cho tổ chức, công dân.

Những hồ sơ thuộc thẩm quyền ký của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện thì cơ quan chuyên môn trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để trình lãnh đạo UBND huyện ký.

4. Giao trả kết quả giải quyết:

Sau khi nhận kết quả giải quyết của các cơ quan chuyên môn, cán bộ công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện trực tiếp trả kết quả cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn.

5. Về thu phí, lệ phí: Các khoản phí, lệ phí, thuế thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế một cửa được thu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có trách nhiệm nộp ngân sách Nhà nước.

Chương VI **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 17. Văn phòng HĐND - UBND huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn, các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Quy trình này. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện có trách nhiệm xây dựng quy trình chi tiết tiếp nhận và trả kết quả để thực hiện tốt Quy trình này.

Điều 18. Thủ trưởng cơ quan, công chức, viên chức có liên quan để hồ sơ quá

hạn, thực hiện không đúng cơ chế một cửa, một cửa liên thông thì tùy theo mức độ có thể bị phê bình, luân chuyển công tác hoặc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm.

Điều 19. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì kịp thời báo cáo bằng văn bản về UBND huyện qua Phòng Nội vụ để tổng hợp trình UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoa