

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

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

Số: 05/2014/QĐ-UBND

*TP. Bắc Giang, ngày 17 tháng 10 năm 2014*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy định quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả; trách nhiệm của các phòng, ngành liên quan, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thành phố Bắc Giang**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

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, UBND ngày 03/12/2004 và các văn bản pháp luật có liên quan;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 461/2014/QĐ-UBND ngày 21/7/2014 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc Ban hành quy định tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Theo đề nghị của Phòng Nội vụ thành phố,

#### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả; trách nhiệm của phòng, ngành liên quan, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thành phố Bắc Giang

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thủ trưởng phòng, ngành, đơn vị thuộc UBND thành phố; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông - Văn phòng HĐND - UBND thành phố; Chủ tịch UBND phường, xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đỗ Xuân Huân**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả;  
trách nhiệm của các phòng, ngành liên quan, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết  
quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thành phố Bắc Giang**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/2014/QĐ-UBND ngày 17/10/2014  
của UBND thành phố Bắc Giang)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký và trả kết quả; trách nhiệm của các phòng, ngành, đơn vị thuộc UBND thành phố có liên quan (sau đây gọi tắt là đơn vị), công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của UBND thành phố Bắc Giang.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các phòng, ngành thuộc UBND thành phố có thủ tục hành chính giải quyết và UBND phường, xã trên địa bàn thành phố Bắc Giang.

2. Các tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Bắc Giang.

3. Cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính và quản lý Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông - Văn phòng HĐND -UBND thành phố.

##### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông UBND thành phố**

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thành phố phải đăng ký số thứ tự bằng cách nhấn nút đăng ký tự động, nhận số thứ tự, chờ gọi theo số thứ tự và thực hiện giao dịch với công chức giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực tại khu vực quầy giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối với những hồ sơ của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền thụ lý, giải quyết của cơ quan, đơn vị nhưng hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, chính xác, đầy đủ, rõ ràng, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai (theo mẫu số 01).

3. Viết phiếu tiếp nhận hồ sơ (đối với những công việc phải viết giấy hẹn); giải quyết ngay hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ (đối với những công việc trả kết quả trong ngày).

4. Tổ chức, cá nhân có hồ sơ giải quyết chỉ nhận kết quả giải quyết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

5. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết đã được các phòng, ngành; UBND phường, xã tiếp nhận nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ hoặc không đúng với quy định thủ tục hành chính đó thì phải trả lại cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong thời gian không quá 02 ngày kể từ khi phát hiện hồ sơ không hợp pháp, hợp lệ; riêng lĩnh vực cấp phép xây dựng không quá 05 ngày kể từ ngày thụ lý giải quyết kèm theo văn bản của phòng chuyên môn nêu rõ lý do không thể giải quyết.

6. Trường hợp hồ sơ yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc thẩm quyền thụ lý, phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông phải có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền, giải quyết theo quy định hiện hành.

7. Thời hạn trả kết quả giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận một cửa, một cửa liên thông chính thức tiếp nhận hồ sơ, trao phiếu tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp chưa có kết quả giải quyết đúng ngày hẹn, Bộ phận một cửa, một cửa liên thông có trách nhiệm thông báo (nêu rõ lý do chậm giải quyết) cho tổ chức, cá nhân biết và hẹn lại ngày trả kết quả.

#### **Điều 4. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Không nhận hồ sơ không hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ; có các hành vi hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà, khó khăn, nhũng nhiễu đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử.

2. Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định, không đúng thẩm quyền, chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

3. Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất kỳ hình thức nào từ tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, ngoài phí và lệ phí đã được công khai theo quy định của pháp luật; lợi dụng các quy định chưa hợp lý về thủ tục hành chính để trục lợi.

4. Tiết lộ thông tin, hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

5. Tự đặt thêm thời gian, giấy tờ, thủ tục, biểu mẫu hoặc đưa ra các điều kiện không có trong quy định của bộ thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.

6. Từ chối thực hiện hoặc không thực hiện thủ tục hành chính mà theo quy định của pháp luật đã đủ điều kiện để thực hiện; trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản hoặc lý do không xác đáng.

7. Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

8. Có các hành vi giao tiếp, ứng xử không đúng Quy chế văn hóa nơi công sở ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và các quy định khác có liên quan đến văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức.

### **Điều 5. Thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Thực hiện giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với toàn bộ các thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố, các phòng, ngành thành phố, UBND phường, xã đã được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, công bố bổ sung và thay thế (trừ các thủ tục hành chính có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, của tỉnh có quy định không giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông).

2. Các quy định về trình tự thực hiện; cách thức thực hiện; thành phần hồ sơ; thời hạn giải quyết; cơ quan thực hiện; mẫu đơn, mẫu tờ khai; phí, lệ phí; yêu cầu, điều kiện và căn cứ pháp lý của các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được công bố tại các Bộ thủ tục hành chính theo lĩnh vực áp dụng tại các cấp chính quyền do UBND tỉnh Bắc Giang ban hành.

## **Chương II QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Mục 1**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, CHUYỂN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT, TRÌNH KÝ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 6. Quy trình tiếp nhận hồ sơ**

1. Khi tiếp nhận hồ sơ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của người nộp hồ sơ, kiểm tra số lượng, thành phần hồ sơ, các yêu cầu, điều kiện theo quy định. Chỉ tiếp nhận hồ sơ đúng số lượng và đủ các loại giấy tờ theo quy định tại Quyết định công bố Bộ thủ tục hành chính trong từng lĩnh vực áp dụng trên địa bàn tỉnh.

2. Đối với các hồ sơ không thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết thực hiện theo quy định tại Khoản 6, Điều 3 của Quy định này.

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

4. Đối với các hồ sơ đúng, đầy đủ, hợp lệ theo đúng quy định thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ.

a) Các công việc phải giải quyết trong ngày theo quy định: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ từ tổ chức, cá nhân và chuyển bộ phận chuyên môn giải quyết ngay hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và phần mềm một cửa điện tử, thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

b) Các công việc không giải quyết trong ngày đều phải viết Phiếu tiếp nhận hồ sơ (theo mẫu số 02), đồng thời cập nhật thông tin hồ sơ vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và phần mềm một cửa điện tử .

**Điều 7. Chuyển hồ sơ**

1. Tất cả các hồ sơ sau khi tiếp nhận, công chức tiếp nhận hồ sơ phải điền đầy đủ thông tin và cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, lưu chuyển trên phần mềm một cửa điện tử. Đối với hồ sơ không giải quyết trong ngày phải chuyển giao hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào cuối buổi làm việc để giải quyết (buổi sáng: từ 11 giờ 00 phút; buổi chiều từ 16 giờ 00 phút) và cập nhật đầy đủ thông tin vào sổ bàn giao theo quy định. Đối với hồ sơ giải quyết trong ngày làm việc thì phải chuyển cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ.

2. Trường hợp hồ sơ tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho cơ quan (phòng, ban) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp. Thời gian cơ quan (phòng, ban) chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận một cửa, một cửa liên thông phải được cập nhật, thể hiện trong Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ và Phần mềm một cửa điện tử.

**Điều 8. Giải quyết hồ sơ**

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ từ Bộ phận một cửa, một cửa liên thông, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải phân công công chức xử lý, giải quyết hồ sơ đảm bảo trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Công chức chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ, trình lãnh đạo có thẩm quyền ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ về Bộ phận một cửa, một cửa liên thông đúng thời gian quy định.

3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định hiện hành.

4. Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh trường hợp hồ sơ thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của mình nhưng không thể giải quyết do hồ sơ không hợp lệ, không hợp pháp hoặc nội dung thủ tục hành chính không đầy đủ và đúng thông tin thì thực hiện theo quy định tại Khoản 5, Điều 3 của Quy định này.

**Điều 9. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ cơ quan (phòng, ban) chuyên môn chuyển đến, Bộ phận một cửa, một cửa liên thông trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, phần mềm một cửa điện tử. 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 giải quyết hồ sơ.

2. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, cơ quan (phòng, ban) chuyên môn phải trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản nêu rõ nguyên nhân, lý do trả kết quả chậm và chuyển cho Bộ phận một cửa, một cửa liên thông để thông báo đến tổ chức, công dân. 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 Thủ trưởng phòng, ban, ngành thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 16 của Quy định này.

3. Trường hợp thời gian trả kết quả quá thời gian hẹn trả kết quả trên phiếu biên nhận mà lý do là từ phía tổ chức, cá nhân thì công chức tại Bộ phận một cửa, một cửa

liên thông ghi lại cụ thể lý do này vào Phiếu tiếp nhận hồ sơ và Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ lưu tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông và đề nghị tổ chức, cá nhân đó ký nhận kết quả.

4. Việc thu phí, lệ phí đối với những hồ sơ được thu phí, lệ phí theo các quy định hiện hành của pháp luật.

#### **Điều 10. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc**

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ. Trong trường hợp cần thiết yêu cầu tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung hồ sơ thì thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

#### **Điều 11. Trả hồ sơ trong trường hợp tiếp nhận không đủ điều kiện**

1. Hồ sơ do Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tiếp nhận chuyển đến mà cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn kiểm tra không đúng số lượng, thành phần, nội dung hồ sơ theo quy định thì phòng chuyên môn trả lại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông kèm theo Thông báo đề hướng dẫn tổ chức, cá nhân cần bổ sung những nội dung nào của hồ sơ. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ theo quy định tại Khoản 2, Điều 3 của Quy định này.

2. Nếu công chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót 02 (hai) lần trở lên mà không có lý do chính đáng thì bị xem xét xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 16 của Quy định này.

#### **Điều 12. Xử lý hồ sơ trong trường hợp có liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức**

1. Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị thì công chức phòng chuyên môn được phân công làm đầu mối trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động liên hệ, phối hợp với các phòng chuyên môn hoặc các ban, ngành khác phối hợp cùng giải quyết hồ sơ theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

#### **Điều 13. Lấy ý kiến các bên tham gia**

1. Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết cần phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan thì cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ phải có văn bản lấy ý kiến. Thời hạn đề nghị các cơ quan, đơn vị tham gia góp ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến; trừ các trường hợp đã được quy định cụ thể về thời hạn. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì cơ quan, đơn vị chủ trì được quyền giải quyết theo thẩm quyền; các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến nhưng không trả lời bằng văn bản chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

2. Các cơ quan, đơn vị có liên quan sau khi nhận được văn bản gửi đến để lấy ý kiến phải có trách nhiệm tham gia góp ý kiến bằng văn bản, gửi về cơ quan, đơn vị chủ trì đúng thời gian quy định; trong trường hợp chưa gửi kịp văn bản giấy thì gửi thư

điện tử; sau đó gửi ngay văn bản giấy về cơ quan, đơn vị chủ trì và phải bảo đảm thống nhất nội dung giữa gửi thư điện tử và văn bản giấy.

3. Các cơ quan, đơn vị phối hợp khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để giải quyết từ cơ quan, đơn vị chủ trì chuyển đến chịu trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền và trả kết quả về cơ quan, đơn vị chủ trì theo đúng nội dung, thời gian quy định và chịu trách nhiệm trước UBND thành phố và pháp luật về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

#### **Điều 14. Lưu trữ hồ sơ**

Các phòng chuyên môn thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ; thực hiện chuyển giao hồ sơ lưu trữ theo quy trình lưu trữ văn bản. Bộ phận một cửa, một cửa liên thông thực hiện lưu trữ hồ sơ, tài liệu thuộc thẩm quyền theo quy định.

### **Mục 2**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC PHÒNG, NGÀNH, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN, CÔNG CHỨC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG CỦA UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

#### **Điều 15. Trách nhiệm của các phòng, ngành, đơn vị có liên quan**

##### **1. Phòng Nội vụ**

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND thành phố chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, tổng hợp việc tổ chức thực hiện quy định này tại thành phố và phường, xã;

b) Kịp thời đề xuất khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong tổ chức thực hiện; báo cáo xem xét xử lý kỷ luật các trường hợp vi phạm theo quy định.

##### **2. Văn phòng HĐND-UBND thành phố**

a) Quản lý công chức, viên chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố;

b) Phân công lãnh đạo trực tiếp ký phiếu chuyển hồ sơ đến các phòng chuyên môn; chủ động theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ cho tổ chức và công dân của cán bộ, công chức, viên chức thuộc bộ phận; phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị kịp thời giải quyết các vướng mắc xảy ra, đặc biệt là hồ sơ thuộc trách nhiệm của nhiều đơn vị có liên quan.

c) Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; chấn chỉnh về tác phong, lễ lối, trách nhiệm, thái độ làm việc của cán bộ công chức; chỉ đạo khắc phục ngay những sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân.

d) Nhận xét, đánh giá đối với công chức, viên chức theo quy định. Báo cáo với UBND thành phố định kỳ tháng, quý, năm về tình hình và kết quả hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; đề xuất với UBND thành phố các nội dung có liên quan nhằm mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### 3. Các phòng, ngành, đơn vị thành phố có liên quan

a) Phân công 01 công chức làm đầu mối để bàn giao và nhận bàn giao, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố; cập nhật vào sổ theo dõi, cập nhật phần mềm quản lý;

b) Phân công công chức chuyên môn xem xét, giải quyết hồ sơ bảo đảm chất lượng, thời gian theo quy định. Nếu hồ sơ không giải quyết được hoặc phải xem xét lại thì đơn vị phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố trả lời tổ chức và công dân đảm bảo thời gian quy định.

c) Hồ sơ liên quan đến nhiều đơn vị thì Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các phòng chuyên môn khác để cùng giải quyết.

d) Thường xuyên hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức được phân công làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố.

### 4. Công an thành phố

Cử người tham gia quy trình giải quyết công việc cấp Chứng minh nhân dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố.

### 5. Chi cục Thuế thành phố

a) Chỉ đạo, kiểm tra việc xử lý hồ sơ và ban hành thông báo nghĩa vụ tài chính chính xác và đúng thời gian quy định.

b) Bố trí công chức có đủ tiêu chuẩn tham gia phối hợp với Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất trong việc tiếp nhận và bàn giao hồ sơ thông tin địa chính, hồ sơ xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất hàng ngày, đầy đủ, chính xác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Cử công chức có đủ tiêu chuẩn tham gia tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ về thuế tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

d) Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, tư vấn và giải đáp kịp thời các yêu cầu của công dân về nghĩa vụ tài chính liên quan đến quyền sử dụng đất và các quy định khác có liên quan.

### 6. Bộ phận một cửa, một cửa liên thông

a) Là đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn trong giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

b) Tiếp nhận, viết phiếu hẹn, chuyển hồ sơ đến cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn 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; thông báo trả hồ sơ đối với các trường hợp không thể giải quyết do hồ sơ không hợp pháp, không hợp lệ; 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.



c) Nhận kết quả từ cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn, vào Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ, cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử, thu phí, lệ phí theo quy định và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

d) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế phối hợp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

đ) Phối hợp với cơ quan (phòng, ban), công chức chuyên môn thông báo gửi tổ chức, cá nhân nêu rõ lý do vì sao hồ sơ không thể giải quyết, hồ sơ giải quyết chậm.

e) Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý, đường dây nóng, phiếu khảo sát ý kiến và tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, 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, cá nhân thường xuyên hoặc định kỳ hàng tháng, hàng quý, hàng năm).

7. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông:

a) Trưởng Bộ phận một cửa, một cửa liên thông chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng HĐND - UBND thành phố và trước pháp luật về hoạt động của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông; là đầu mối điều hành hoạt động phối hợp của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông với các phòng, ban.

b) Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Văn phòng HĐND - UBND thành phố và Trưởng Bộ phận một cửa, một cửa liên thông về thực hiện nhiệm vụ được giao.

c) Khi thi hành nhiệm vụ phải mặc trang phục và đeo thẻ công chức theo quy định.

### **Chương III**

#### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 16. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, có thành tích trong thực hiện Quy định này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Công chức, viên chức vi phạm Quy định này trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

##### **Điều 17. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành và UBND phường, xã**

1. Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đúng Quy định này.

2. Củng cố, sắp xếp lại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông:

a) Bố trí cán bộ, công chức, viên chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ, có đủ năng lực và phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông.

b) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại nơi thuận tiện, có diện tích đáp ứng yêu cầu công việc, trong đó có từ 30% -50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với tổ chức, cá nhân; bố trí bàn, ghế, nước uống và các thiết bị điện tử cần thiết để phục vụ tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch.

3. Niêm yết công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định. Đề xuất những lĩnh vực cụ thể để áp dụng cơ chế một cửa liên thông, đặc biệt chú trọng vào những lĩnh vực liên quan trực tiếp tới tổ chức, cá nhân như: thẩm định, phê duyệt các dự án đầu tư; cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất; giải quyết chính sách xã hội, đăng ký khai sinh,...

4. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi lịch tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, các quy định về thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân biết và kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức.

5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận một cửa, một cửa liên thông và công chức chuyên môn.

6. Định kỳ hằng tháng, quý, 06 tháng, hằng năm rà soát, đánh giá tình hình thực hiện, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định này.

7. Kịp thời khen thưởng hoặc đề nghị cấp trên khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức hoặc đơn vị hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; đồng thời tiến hành xem xét, xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các nội dung theo quy định tại văn bản này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng HĐND-UBND là cơ quan trực tiếp quản lý, chỉ đạo, điều hành hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; có trách nhiệm quán triệt, triển khai tới toàn thể cán bộ, công chức trong bộ phận nghiêm túc thực hiện chức trách, nhiệm vụ theo các nội dung của Quy định này.

2. Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này. Kịp thời xử lý hoặc tham mưu giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu phương án bố trí kinh phí tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng cơ sở vật chất cho các đơn vị thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Đài Phát thanh thành phố, UBND phường, xã có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến việc tổ chức thực hiện Quy định này.

5. Các phòng, ban, ngành có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố đối với lĩnh vực được phân công, phân cấp.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND thành phố (qua Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Nội vụ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đỗ Xuân Huân**

*(Mẫu số 01)*

UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

**GIẤY BIÊN NHẬN HƯỚNG DẪN BỔ SUNG HỒ SƠ**  
( Liên 1: Lưu )/ ( Liên 2: Giao khách hàng )

Họ và tên:.....

Điện thoại: .....

Địa chỉ: .....

Công việc, thủ tục giải quyết: .....

.....

Hồ sơ bổ sung gồm có:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

Số điện thoại tiếp nhận ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân:

- Chủ tịch UBND thành phố: Đ/c Đỗ Xuân Huấn; ĐT: 0913.053.269

- PCT UBND thành phố: Đ/c Trần Minh Hà; ĐT: 0984.778.585

- PCT UBND thành phố: Đ/c Nguyễn Thị Hương; ĐT: 0913.258.108

- PCT UBND thành phố: Đ/c Nguyễn Tiến Dũng; ĐT: 0982.727.373

- Phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Đ/c Đoàn Huy Phú; Phó CVP HĐND-UBND TP; ĐT: 0972.572.888

NGƯỜI ĐƯỢC HƯỚNG DẪN

*Ngày...tháng...năm...*

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

(Mẫu số 02)

UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG  
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN  
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

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

**GIẤY BIÊN NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ: .....

( Liên 1: Lưu )/ ( Liên 2: Giao khách hàng )

Họ và tên: .....

Điện thoại: .....

Địa chỉ: .....

Công việc, thủ tục giải quyết: .....

Hồ sơ gồm có:

1 .....

2 .....

3 .....

Tài liệu khác: - .....

Ngày giờ tiếp nhận:

Ngày hẹn trả kết quả:

Lệ phí:

*Chú ý: công dân đến nhận kết quả mang theo phiếu hẹn, CMTND, lệ phí và giấy uỷ quyền (Trong trường hợp không phải chính chủ đến nhận kết quả)*

Số điện thoại đ/c Chủ tịch và các Phó chủ tịch UBND và phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố:

- Chủ tịch UBND thành phố: Đ/c Đỗ Xuân Huấn; ĐT: 0913.053.269

- PCT UBND thành phố: Đ/c Trần Minh Hà; ĐT: 0984.778.585

- PCT UBND thành phố: Đ/c Nguyễn Thị Hương; ĐT: 0913.258. 108

- PCT UBND thành phố: Đ/c Nguyễn Tiến Dũng; ĐT: 0982.727.373

- Phụ trách Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

Đ/c Đoàn Huy Phú; Phó CVP HĐND-UBND TP; ĐT: 0972.572.888

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

**DUYỆT HỒ SƠ**

**CÁN BỘ TIẾP NHẬN**