

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN VIỆT YÊN**

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

Số: 06/2013/QĐ-UBND

*Việt Yên, ngày 21 tháng 6 năm 2013*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy định quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa huyện Việt Yên**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VIỆT YÊN**

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật ban hành văn bản Quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

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

Căn cứ Quyết định số 109/2013/QĐ-UBND ngày 09 tháng 4 năm 2013 của UBND tỉnh Bắc Giang ban hành quy định danh mục thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính áp dụng thực hiện theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông tại Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ huyện tại Tờ trình số 181/TTr-NV ngày 04 tháng 6 năm 2013,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành quy định quy trình tiếp nhận chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa huyện Việt Yên.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 11/2011/QĐ-UBND ngày 31/10/2011 của Ủy ban nhân dân huyện Việt Yên.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hạnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN VIỆT YÊN**

**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, trả lại bộ phận tiếp nhận**  
**và trả kết quả trong giải quyết các thủ tục hành chính**  
**theo cơ chế Một cửa huyện Việt Yên**  
*(Kèm theo Quyết định số 06/2013/QĐ-UBND ngày 21 tháng 6 năm 2013*  
*của UBND huyện Việt Yên)*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định quy trình tiếp nhận chuyên, hồ sơ, xử lý trình ký, trả kết quả theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông, một cửa điện tử sau đây (nay gọi tắt là Một cửa), quy định trách nhiệm cơ quan chuyên môn trong giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) theo cơ chế Một cửa huyện Việt Yên bao gồm các lĩnh vực: Kế hoạch - Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Công thương, Xây dựng, Giao thông vận tải, Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Tài chính, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Nội vụ, Văn hóa và Thông tin.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện,
2. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;
3. Các tổ chức, công dân khi thực hiện nhiệm vụ giải quyết các thủ tục hành chính quy định tại Điều 1 của quy định này.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế Một cửa**

1. Văn phòng HĐND và UBND huyện chỉ đạo trực tiếp hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa (gọi tắt là Bộ phận Một cửa)
2. Phòng Nội vụ là cơ quan có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc giải quyết việc thực hiện cơ chế Một cửa của huyện; Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện - cơ quan đầu mối tổ chức thực hiện cơ chế Một cửa huyện, xã.
3. Các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện trong việc giải quyết các thủ tục hành chính tại Điều 1 quy định này theo chức năng nhiệm vụ, thẩm quyền của mình..
4. Bộ phận Một cửa không làm thay chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn.
5. Cơ quan, đơn vị thực hiện thẩm định, thẩm duyệt nếu có những vấn đề vướng mắc, chưa rõ phải liên hệ với bộ phận Một cửa để làm rõ, chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ kịp thời đúng quy định.

6. Bộ phận Một cửa - Văn phòng HĐND và UBND huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm niêm yết công khai theo quy định các thủ tục hành chính, giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí, thời gian giải quyết các loại công việc tại bộ phận Một cửa và đăng tải trên trang thông tin điện tử của huyện.

7. Văn phòng HĐND và UBND huyện trình Ủy ban nhân dân, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện ký theo thẩm quyền các kết quả tham mưu, thẩm định từ cơ quan chuyên môn; trả hồ sơ lưu về cơ quan chuyên môn và trả kết quả cho tổ chức, công dân; thu các khoản phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

8. Khi giải quyết TTHC các cơ quan, đơn vị phải mở sổ, ghi chép, theo dõi từ khi tiếp nhận đến khi có kết quả cuối cùng; khi yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ hoặc từ chối giải quyết phải có văn bản nêu rõ lý do; không được yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc.

## **Chương II**

### **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA; QUY ĐỊNH, QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIẢI QUYẾT QUA BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 4. Cơ cấu tổ chức**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa, trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện do một Phó Chánh Văn phòng trực tiếp phụ trách và các cán bộ, công chức, viên chức Văn phòng HĐND và UBND huyện; chịu sự quản lý toàn diện và trực tiếp của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

#### **Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận Một cửa**

1. Tổ chức tiếp công dân, cơ quan, tổ chức tại nơi làm việc của Bộ phận Một cửa khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền, theo danh mục quy định TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Các trường hợp yêu cầu giải quyết công việc nhưng không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn tổ chức công dân đến cơ quan, chức năng có thẩm quyền giải quyết.

3. Hướng dẫn công dân về trình tự, thủ tục, hồ sơ theo quy định, kiểm tra độ chính xác, cập nhật các dữ liệu vào phần mềm dịch vụ công và sổ nhật ký theo dõi; viết phiếu tiếp nhận đối với các hồ sơ được thụ lý; đối với các hồ sơ chưa hoàn chỉnh thì hướng dẫn một lần để tổ chức, công dân bổ sung và hoàn chỉnh theo quy định.

4. Trả kết quả cho tổ chức, công dân.

5. Hướng dẫn tổ chức, công dân nộp phí, lệ phí theo quy định; có trách nhiệm thu, nộp ngân sách Nhà nước, trích sử dụng theo quy định.

6. Trực tiếp liên hệ với các cơ quan chuyên môn liên quan để giải quyết hồ sơ.

**Điều 6. Nhiệm vụ của Chánh Văn phòng, hoặc Phó Chánh Văn phòng phụ trách Bộ phận Một cửa**

1. Quản lý cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa huyện.

2. Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành nội quy, quy chế của Bộ phận Một cửa; chấn chỉnh tác phong, lề lối thái độ làm việc của cán bộ, công chức; kịp thời chấn chỉnh những sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc liên quan đến tổ chức, công dân.

3. Theo dõi nắm tình hình việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cán bộ Bộ phận Một cửa; phối hợp với các cơ quan chuyên môn, địa phương kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc của TTHC liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị.

4. Kiểm soát các TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa; yêu cầu các cơ quan liên quan thực hiện theo đúng Bộ TTHC đã được UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền; báo cáo Chủ tịch UBND huyện còn có ý kiến không thống nhất cách giải quyết.

5. Nhận xét đánh giá đối với cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa. Báo cáo UBND huyện xem xét, xử lý đối với những cán bộ, công chức không thực hiện đúng nội quy, quy định hoạt động của Bộ phận Một cửa; Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ theo quy định; chịu trách nhiệm về các hoạt động của Bộ phận Một cửa; đề xuất các vấn đề có liên quan nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

#### **Điều 7. Trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định Luật công chức, Luật Viên chức các quy định pháp luật hiện hành và theo sự phân công của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

2. Có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân xem xét, kiểm tra, tiếp nhận các hồ sơ yêu cầu giải quyết trong phạm vi thẩm quyền của UBND huyện, cơ quan chuyên môn được quy định giải quyết qua Một cửa.

+ Nếu hồ sơ đầy đủ hợp lệ thì tiếp nhận, cập nhật vào sổ nhật ký theo dõi hồ sơ, viết giấy biên nhận (*phiếu hẹn ghi rõ ngày trả kết quả*) cho tổ chức, công dân (trừ các TTHC thực hiện giải quyết trong ngày); lập phiếu luân chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn ghi rõ thời hạn giải quyết.

+ Nếu hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì cán bộ hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh theo đúng nội dung niêm yết công khai tại Một cửa.

+ Đối với các loại công việc theo quy định giải quyết trong ngày làm việc không được ghi giấy hẹn thì tiếp nhận và giải quyết ngay.

+ Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

3. Đôn đốc các cơ quan chuyên môn có liên quan giải quyết TTHC do Bộ phận Một cửa chuyển đến để đảm bảo giải quyết công việc theo đúng thời gian quy định.

4. Nhận kết quả thẩm định từ cơ quan chuyên môn chuyển đến kiểm tra, xem xét trình UBND, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện ký, giải quyết theo thẩm quyền .

5. Trả kết quả cho công dân; thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

6. Thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC qua phần mềm Một cửa điện tử; hướng dẫn công dân thực hiện tra cứu hồ sơ; đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC qua phần mềm Một cửa điện tử.

7. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phải nâng cao tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc của tổ chức, công dân; có thái độ giao tiếp với tổ chức, công dân đúng mực. Nghiêm cấm các hành vi gây khó khăn, sách nhiễu, phiền hà hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế làm việc cơ quan, bộ phận; quy chế văn hóa công sở.

### **Điều 8. Thời gian làm việc**

1. Bộ phận Một cửa làm việc trong giờ hành chính và theo nội quy của Bộ phận Một cửa; ngoài ra bộ phận Một cửa có thể làm việc ngoài giờ hành chính hoặc ngày thứ 7 do nhu cầu công việc, theo sự chỉ đạo của UBND huyện và cơ quan có thẩm quyền.

2. Ba mươi phút đầu giờ và ba mươi phút cuối giờ của buổi làm việc công chức bộ phận Một cửa tạm ngừng việc tiếp nhận hồ sơ để tập hợp, phân loại bàn giao hồ sơ cho cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận kết quả thẩm định từ cơ quan chuyên môn. Thời gian bàn giao hồ sơ giữa bộ phận Một cửa đến cơ quan chuyên môn và cơ quan chuyên môn bàn giao lại bộ phận Một cửa là 2 lần/buổi.

3. Nếu hết giờ làm việc mà công dân vẫn còn chờ thì tiếp tục nhận, sau đó tập hợp phân loại và chậm nhất đầu giờ làm việc buổi chiều hoặc sáng hôm sau phải chuyển ngay đến cơ quan chuyên môn để giải quyết.

4. Đối với TTHC giải quyết trong ngày làm việc: hồ sơ nhận trước 10 giờ trưa trong buổi sáng; sau 10h trưa vào buổi chiều; nhận hồ sơ trước 15 giờ trưa vào buổi chiều, hồ sơ nhận sau 15 giờ trưa kết quả sang ngày hôm sau.

### **Điều 9. Điều kiện làm việc**

Bộ phận Một cửa được bố trí dãy nhà liên cơ quan UBND huyện; bố trí phòng làm việc, diện tích dành cho nơi ngồi chờ của tổ chức, công dân; các trang thiết bị phục vụ cho công việc (máy tính, máy scan, máy in...) trang phục cán bộ công chức tại bộ phận một cửa theo quy định hiện hành và phù hợp với điều kiện thực tế của huyện.

### **Điều 10. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa.**

TTHC được thực hiện theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông được quy định theo Quyết định của UBND tỉnh. Khi có TTHC thay đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm thực hiện và có trách nhiệm thông báo để các cơ quan liên quan, tổ chức, công dân biết thực hiện.

### **Điều 11. Quy trình giải quyết TTHC**

Quy trình xử lý các TTHC theo cơ chế Một cửa được thực hiện theo trình tự thủ tục các bước tiến hành theo Quy định của Pháp luật và các Quyết định của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh về công bố Bộ TTHC; Quyết định TTHC sửa đổi, bổ sung thuộc các ngành, lĩnh vực áp dụng trên địa bàn huyện.

**Chương III**  
**TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN CHUYÊN MÔN, ĐƠN VỊ LIÊN**  
**QUAN TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

**Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn trong việc giải quyết TTHC**

1. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm phân công rõ trách nhiệm cán bộ, công chức giải quyết các TTHC do bộ phận Một cửa chuyên đến (*gửi danh sách cán bộ về Bộ phận Một cửa để phối hợp giải quyết*)

2. Tiếp nhận bàn giao hồ sơ, thủ tục từ bộ phận Một cửa chuyển đến, khi tiếp nhận phải ký vào phiếu chuyển hồ sơ vào sổ theo dõi; cập nhật vào phần mềm và giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền; Khi nhận bàn giao hồ sơ các cơ quan chuyên môn kiểm tra và thẩm định theo quy định. Thời gian thẩm định hồ sơ là hai phần ba thời gian quy định của lĩnh vực cần giải quyết. Nếu thấy thiếu thành phần hồ sơ hoặc sai phải chuyển ngay cho bộ phận “Một cửa” để liên lạc với tổ chức, công dân bổ sung;

3. Chuyển kết quả thẩm định bằng văn bản và hồ sơ đến bộ phận Một cửa - Văn phòng HĐND và UBND huyện để trình ký.

4. Những TTHC thuộc thẩm quyền ký của Trưởng phòng chuyên môn mà bộ phận Một cửa chuyển đến thì thực hiện giải quyết theo thẩm quyền, chuyển kết quả về bộ phận Một cửa để trả cho công dân.

5. Thực hiện việc giải quyết TTHC qua phần mềm Một cửa điện tử. Định kỳ 2 lần/ngày truy cập phần mềm dịch vụ công để theo dõi việc giao nhận giải quyết hồ sơ.

6. Không nhận và giải quyết trực tiếp các TTHC liên quan đến tổ chức và công dân; có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến bộ phận Một cửa của UBND huyện giải quyết.

7. Chịu trách nhiệm về chuyên môn và thời hạn giải quyết các TTHC trước Chủ tịch UBND huyện.

**Điều 13. Công tác phối hợp giải quyết TTHC liên quan đến cơ quan khác, UBND các xã, thị trấn**

1. Trường hợp giải quyết công việc mà liên quan đến cơ quan khác thì cơ quan chuyên môn nhận hồ sơ ban đầu, chịu trách nhiệm chính phải trực tiếp liên hệ với các cơ quan liên quan để cùng giải quyết. Nếu hồ sơ không giải quyết được hoặc cần phải xem xét lại thì đơn vị chủ trì phải có văn bản nêu rõ lý do trả lại và hướng dẫn hoàn thiện gửi về Bộ phận Một cửa để trả lời tổ chức và công dân.

2. Trường hợp cơ quan chuyên môn không giải quyết hồ sơ theo đúng hạn thì phải trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do; hướng khắc phục (*nếu có*) và hẹn lại ngày trả trong thời gian gần nhất. Việc trả 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, cán bộ hướng dẫn phải tự hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

3. Đối với TTHC thuộc các lĩnh vực mà phải thực hiện liên thông giữa xã với huyện thì Chủ tịch UBND xã chỉ đạo Bộ phận Một cửa – UBND xã hoặc cán bộ chuyên môn xã, thị trấn hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và bàn giao tại bộ phận Một cửa của huyện theo quy định.

4. Đối với các cơ quan thực hiện thu phí (Chi Cục thuế huyện) phối hợp với các cơ quan chuyên môn của huyện và Bộ phận Một cửa của huyện để thực hiện thu các loại phí theo quy định.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức**

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì phối hợp với các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm tổ chức thực hiện cơ chế Một cửa theo quy định này.

Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận Một cửa đủ người theo quyết định của Chủ tịch UBND huyện giao.

Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về kết quả các cơ quan chuyển đến mà bộ phận Một cửa trả kết quả sai so với phiếu hẹn.

2. Trưởng Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan theo dõi, giám sát, kiểm tra việc thực hiện các TTHC các cơ quan và việc thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế Một cửa của huyện và các xã, thị trấn.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền tổ chức xây dựng quy trình giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị mình có trách nhiệm gửi về bộ phận Một cửa để theo dõi, phối hợp thực hiện; Rà soát, đăng ký với Bộ phận Một cửa của Văn phòng HĐND và UBND danh sách cán bộ lãnh đạo, chuyên viên trực tiếp xử lý các TTHC có liên quan;

Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về kết quả giải quyết TTHC chậm thời gian quy định.

### **Điều 15. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì kịp thời báo cáo, bằng văn bản hoặc phản ánh với Chủ tịch UBND huyện (qua phòng Nội vụ hoặc Văn phòng HĐND và UBND huyện) để xem xét giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hạnh**