

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN LỤC NGẠN**

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

Số: 01/2013/QĐ-UBND

Lục Ngạn, ngày 15 tháng 8 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện Lục Ngạn

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN LỤC NGẠN

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND, ngày 03 tháng 12 năm 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 các cơ quan hành chính nhà nước ở 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 cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 14/TTr-VP ngày 13 tháng 8 năm 2013,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện Lục Ngạn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các cơ quan đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Quang Tấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN LỤC NGẠN**

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

QUY CHẾ

**Tổ chức, hoạt động và trình tự giải quyết các thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện Lục Ngạn**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/2013/QĐ-UBND ngày 15/8/2013
của UBND huyện Lục Ngạn)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động, quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả kết quả và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm việc ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả điện tử của huyện (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa); trách nhiệm của thủ trưởng, cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn liên quan trong việc giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện, các cơ quan thuộc tỉnh có liên quan, UBND các xã, thị trấn trong việc thực hiện quy trình giải quyết công việc theo cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" trên địa bàn huyện.

Chương II CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 3. Cơ cấu tổ chức và hoạt động

Bộ phận một cửa được đặt tại Văn phòng HĐND và UBND huyện; Chánh Văn phòng HĐND và UBND chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động của Bộ phận một cửa trước UBND huyện và Chủ tịch UBND huyện. Bộ phận một cửa được giao cho một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND trực tiếp phụ trách. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa do lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND trực tiếp phụ trách phân công.

Điều 4. Nhiệm vụ của Bộ phận một cửa

1. Tiếp tổ chức và công dân tại nơi làm việc của Bộ phận một cửa khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND huyện được quy định 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, đơn vị chức năng có thẩm quyền giải quyết.
3. Hướng dẫn tổ chức và công dân về thủ tục, thành phần hồ sơ theo quy định; kiểm tra, cập nhật các dữ liệu vào phần mềm dịch vụ công và sổ 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 cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung hoàn chỉnh theo quy định.

4. Cán bộ tiếp nhận chuyển hồ sơ đã thụ lý cho lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách để kiểm tra, ký xác nhận, sau đó bàn giao cho các phòng, đơn vị chuyên môn giải quyết theo thời gian quy định.

5. Trả kết quả và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp phí, lệ phí theo quy định.

6. Trực tiếp liên hệ với các cơ quan, đơn vị chuyên môn liên quan để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính..

Điều 5. Nhiệm vụ của người phụ trách Bộ phận một cửa

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

2. Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành nội quy, quy chế của Bộ phận một cửa; chấn chỉnh về 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 đối với tổ chức, công dân.

3. Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa; 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 có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị.

4. Kiểm soát các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa; yêu cầu các cơ quan, đơn vị 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 Chủ tịch UBND huyện về các trường hợp 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 theo quy định. Báo cáo UBND huyện xem xét, xử lý đối với những cán bộ, công chức không thực hiện đúng nội quy, quy chế hoạt động của Bộ phận một cửa.

6. Báo cáo Chủ tịch UBND huyện về tình hình thực hiện nhiệm vụ theo định kỳ tháng, quý, năm và chịu trách nhiệm về các hoạt động của Bộ phận một cửa; đồng thời đề xuất với UBND huyện các vấn đề có liên quan nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa.

Điều 6. Trách nhiệm của 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 của Luật Công chức, Luật Viên chức, các quy định của pháp luật hiện hành và sự phân công của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện.

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra, xem xét hồ sơ của tổ chức, công dân:

a) 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, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đủ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể một lần để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh;

c) Tất cả các thủ tục hành chính giải quyết tại Bộ phận một cửa phải ghi giấy biên nhận hồ sơ, hẹn thời gian và ngày trả kết quả, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị chuyên môn giải quyết, trả kết quả cho tổ chức, công dân, thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết các hồ sơ do Bộ phận một cửa chuyển đến để đảm bảo giải quyết công việc theo đúng thời gian quy định.

4. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phải nâng cao tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân, chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về quy chế văn hóa công sở, quy chế làm việc, nội quy, quy chế của Bộ phận một cửa.

5. Có thái độ giao tiếp với tổ chức và công dân đúng mực; tuyệt đối nghiêm cấm các hành vi gây khó khăn hoặc tiêu cực trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân.

Điều 7. Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa

Bộ phận một cửa làm việc từ thứ Hai đến hết ngày thứ Sáu hàng tuần (nghỉ thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ, Tết theo quy định), trường hợp phải làm thêm vào ngày nghỉ thì phải có văn bản của cấp có thẩm quyền; quy định giờ làm việc trong ngày như sau:

Mùa hè:

+ Sáng: Từ 07h00 - 11h00: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 11h00 - 11h30: Bàn giao hồ sơ với cơ quan, đơn vị chuyên môn

+ Chiều: Từ 13h00 - 16h00: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 16h00 - 16h30: Bàn giao hồ sơ với cơ quan, đơn vị chuyên môn

Mùa đông:

+ Sáng: Từ 07h30 - 11h30: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 11h30 - 12h00: Bàn giao hồ sơ với cơ quan, đơn vị chuyên môn

+ Chiều: Từ 13h00 - 16h00: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Từ 16h00 - 16h30: Bàn giao hồ sơ với cơ quan, đơn vị chuyên môn

Đối với các thủ tục hành chính phải giải quyết trong ngày thì ngoài việc chấp hành thời gian giao, nhận hồ sơ như trên, việc giao, nhận hồ sơ còn được thực hiện thêm vào 10h00 và 15h00 để giải quyết, bàn giao Bộ phận một cửa trả kết quả cho tổ chức, công dân trong ngày.

Điều 8. Điều kiện làm việc

Phòng làm việc, diện tích dành cho nơi ngồi chờ của tổ chức và công dân; trang

thiết bị, trang phục cán bộ, công chức của Bộ phận một cửa được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 75/2007/QĐ-UBND ngày 30/8/2007 của UBND tỉnh Bắc Giang và phù hợp với điều kiện thực tế của huyện.

Điều 9. Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa

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

2. Khi có thủ tục hành chính thay đổi, bổ sung hoặc xóa bỏ do cơ quan Nhà nước thẩm quyền ban hành, Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm thực hiện và thông báo để tổ chức và công dân biết thực hiện.

Điều 10. Chế độ họp, thông tin báo cáo

1. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện chế độ thông tin báo cáo với người phụ trách vào thời gian cuối giờ làm việc buổi chiều hoặc khi có yêu cầu.

2. Định kỳ hàng tháng Bộ phận một cửa họp 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.

3. Trường hợp cần thiết, Bộ phận một cửa tổ chức họp cùng các đơn vị chuyên môn, UBND các xã, thị trấn để xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp thực hiện nhiệm vụ.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN TRONG VIỆC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 11. Trách nhiệm và mối quan hệ của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn đối với Bộ phận một cửa của huyện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức giao, nhận hồ sơ thủ tục hành chính, vào sổ theo dõi, cập nhật vào phần mềm, xem xét, giải quyết hồ sơ đã được ký xác nhận do Bộ phận một cửa chuyển đến theo đúng quy định; định kỳ trong ngày truy cập phần mềm dịch vụ công để theo dõi việc giao, nhận, giải quyết hồ sơ.

2. 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 quy định cụ thể theo từng thủ tục hành chính theo sự thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị, được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa.

4. Không nhận và giải quyết trực tiếp những thủ tục hành chính đã được quy định giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chỉ được tiếp nhận hồ sơ do Bộ phận một cửa của huyện và Bộ phận một cửa cấp xã (đối với thủ tục hành chính liên thông) chuyển đến khi đã có chữ ký phê duyệt của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện hoặc lãnh đạo UBND cấp xã.

5. Chịu trách nhiệm về chuyên môn và thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính

trước Chủ tịch UBND huyện.

6. Hồ sơ liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị chuyên môn, UBND các xã, thị trấn thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm chính phải phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn khác để cùng giải quyết.

7. Nếu hồ sơ không giải quyết được, hoặc cần phải xem xét lại thì đơn vị chuyên môn 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 (chỉ được hướng dẫn một lần).

Chương IV

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

Điều 12. Quy trình về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã; cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra 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 cập nhật vào phần mềm, viết giấy hẹn thời gian trả kết quả;

b) Đối với những thủ tục hành chính thực hiện liên thông các tổ chức, công dân có quyền lựa chọn gửi hồ sơ giải quyết tại cấp huyện hoặc cấp xã.

2. Bàn giao hồ sơ:

a) Hồ sơ thủ tục hành chính (kèm theo danh sách có chữ ký phê duyệt của lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện hoặc lãnh đạo UBND xã) được bàn giao cho các cơ quan, đơn vị chuyên môn tại Bộ phận một cửa cấp huyện 04 lần trong ngày theo thời gian quy định tại Điều 7. Khi bàn giao hồ sơ có xác nhận vào Sổ Bàn giao hồ sơ và phần mềm giữa bên giao và bên nhận;

b) Đối với hồ sơ thủ tục hành chính liên thông tiếp nhận ở cấp xã thì cán bộ, công chức xã trực tiếp mang đến bàn giao cho các cơ quan, đơn vị chuyên môn tại Bộ phận một cửa cấp huyện, thời gian và hình thức bàn giao giống như hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận ở cấp huyện.

3. Thụ lý, giải quyết hồ sơ:

a) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn chịu trách nhiệm thụ lý giải quyết hồ sơ nhận từ Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và bàn giao đúng thời gian quy định. Nếu hồ sơ không đúng quy định, phải bổ sung thêm hoặc cần phải xem xét lại thì thời gian không quá 20% (tối đa không quá 5 ngày) tổng thời gian giải quyết thủ tục (kể từ ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa) cơ quan, đơn vị chuyên môn phải có văn bản gửi Bộ phận một cửa để trả lời công dân, tổ chức; văn bản phải nêu rõ lý do trả lại hồ sơ và hướng khắc phục (nếu có). Việc trả lại hồ sơ chỉ thực hiện một lần, nếu công dân, tổ chức đã thực hiện đúng hướng dẫn mà hồ sơ vẫn chưa đầy

đủ thì cơ quan, đơn vị hướng dẫn phải tự hoàn thiện hồ sơ cho tổ chức, công dân;

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả trong ngày, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm giải quyết và bàn giao kết quả ngay cho Bộ phận một cửa để trả cho tổ chức, công dân, cụ thể như sau: Đối với những hồ sơ tiếp nhận trước 9h30 phút thì các cơ quan, đơn vị chuyên môn trả kết quả cho Bộ phận một cửa trong buổi sáng; hồ sơ nhận từ 9h30 phút đến hết giờ làm việc buổi sáng thì trả kết quả cho Bộ phận một cửa vào đầu giờ buổi chiều; hồ sơ nhận trước 15h00 thì cơ quan, đơn vị chuyên môn trả kết quả cho Bộ phận một cửa trong buổi chiều; những hồ sơ nhận sau 15h00 thì trả kết quả vào đầu giờ buổi sáng ngày làm việc tiếp theo.

4. Phê duyệt, trình ký:

Cơ quan, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm chuyển hồ sơ sau khi được thẩm định và đúng các yêu cầu, điều kiện quy định của thủ tục hành chính đến Văn phòng HĐND và UBND huyện cho các chuyên viên tổng hợp trình lãnh đạo có thẩm quyền ký, phê duyệt (có xác nhận vào Sổ bàn giao hồ sơ).

5. Trả kết quả hồ sơ:

a) Kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đã, phê duyệt, trình ký sẽ được các chuyên viên tổng hợp bàn giao cho các cơ quan, đơn vị chuyên môn tại Văn phòng HĐND và UBND huyện (có xác nhận vào Sổ Bàn giao hồ sơ) để chuyển về bàn giao cho Bộ phận một cửa trả cho tổ chức, công dân;

b) Đối với những hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị chuyên môn thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ký giải quyết sau đó bàn giao kết quả về Bộ phận một cửa trả cho tổ chức, công dân.

6. Về thu phí, lệ phí:

Các khoản phí, lệ phí thuộc các lĩnh vực giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được thu tại Bộ phận một cửa cấp huyện hoặc cấp xã; Bộ phận một cửa có trách nhiệm nộp ngân sách Nhà nước, trích sử dụng theo quy định.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 13. Văn phòng HĐND và 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 chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc hoặc cần bổ sung, sửa đổi thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn kịp thời báo cáo bằng văn bản về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) để tổng hợp trình UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Quang Tấn