

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ HÀ SƠN**

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

Số: /QĐ-UBND

Hà Sơn, ngày tháng 01 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hà Sơn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HÀ SƠN**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/ 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê xã Hà Sơn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Hà Sơn.

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

**Điều 3.** Công chức Văn phòng -Thống kê xã, Các bộ phận có liên quan, các ban, ngành liên quan, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND (b/c);
- Trưởng các đoàn thể xã;
- Như Điều 3 QĐ;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Định**

**QUY CHẾ**

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong  
giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân xã Hà Sơn**  
(Ban hành theo Quyết định /QĐ-UBND ngày /01/2021  
của UBND xã Hà Sơn).

**CHƯƠNG I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Cơ chế một cửa là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn các thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC), tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan hành chính nhà nước.

2. Cơ chế một cửa liên thông là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn các TTHC, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Hà Sơn.
2. Các tổ chức, công dân và doanh nghiệp có nhu cầu giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

**Điều 3. Phạm vi áp dụng**

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, tổ chức hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; quy trình thực hiện, trách nhiệm kinh phí, khen thưởng, kỷ luật trong việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã.

3. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước, thuộc các lĩnh vực: lĩnh vực đất đai; lĩnh vực đầu tư; lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng; lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực lao động, người có công và xã hội và các lĩnh vực khác.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền công bố và công khai đường dây nóng của các cấp theo quy định.
2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.
3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính Nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.
4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

### **CHƯƠNG II**

#### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 5. Quy trình thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa:**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mẫu thống nhất.

b) Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn, kiểm tra, xem xét tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ của cá nhân, tổ chức khi đến giao dịch. (trường hợp thủ tục hành chính có quy định thu phí, lệ phí thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải thông báo luôn cho tổ chức, cá nhân rõ mức phí, lệ phí làm căn cứ thu phí, lệ phí cùng thời điểm tiếp nhận hồ sơ).

- Đối với những thủ tục hành chính không thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc những công việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến liên hệ với cán bộ chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hồ sơ (*theo mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn phải chi tiết, cụ thể, theo đúng quy định của bộ thủ tục hành chính đã được công bố đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ 01 lần trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ (*theo mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*);

+ Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay công chức tiếp nhận hồ sơ đồng thời được phân công giải quyết hồ sơ thì không phải lập giấy tiếp nhận

hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

+ Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết thì công chức lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

c. Trường hợp nhận hồ sơ thay cho công chức phụ trách thì trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu còn chưa rõ về thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức yêu cầu giải quyết, thì công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trao đổi cụ thể với cán bộ chuyên môn (bằng điện thoại hoặc qua hệ thống liên lạc khác...). Trường hợp đã trao đổi nhưng vẫn chưa rõ thì yêu cầu công chức chuyên môn phải trực tiếp hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

## **2. Chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều này, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo **mẫu 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này** và chuyển hồ sơ đến cán bộ chuyên môn liên quan. Việc chuyển hồ sơ phải được thực hiện ngay trong ngày.

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

## **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cơ quan, phòng chuyên môn phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a. Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu cùng với hồ sơ lưu tại cơ quan giải quyết.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

+ Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và thời hạn bổ

sung (*theo mẫu 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*). Việc thông báo bổ sung hồ sơ phải thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu không được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ.

c. Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định, thẩm tra không đủ điều kiện giải quyết theo quy định của pháp luật, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ (*theo mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d). Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn và hẹn lại thời gian trả kết quả (*theo mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này*), chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi cho cá nhân, tổ chức.

#### **4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ.**

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính theo quy định.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ). Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, cán bộ chuyên môn đã thụ lý trước đó khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ 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 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính.**

### **1. Các loại hình liên thông:**

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện;

### **2. Quy trình giải quyết TTTC theo cơ chế một cửa liên thông:**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông (hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính nếu có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính).

b) Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo Điểm b, c Khoản 1 Điều 5 Quy chế này;

c. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ đến cơ quan chủ trì giải quyết (sau đây gọi là cơ quan chủ trì); Cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời bằng văn bản trong thời gian quy định.

Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp: Cơ quan chủ trì gửi văn bản, hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định.

d) Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ.

đ) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu không được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu là lỗi của công chức khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan có trách nhiệm.

e. Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định.

g. Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm phải có văn bản gửi Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và văn bản xin lỗi gửi đến cá nhân, tổ chức trước ngày hẹn trả kết quả đồng thời ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết

quả. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử, thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

h. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 5 Quy chế này.

### **CHƯƠNG III BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến bộ phận chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã đặt tại UBND xã.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được bố trí tại nơi dễ nhận biết, trang trọng, thuận lợi nhất cho việc liên hệ, giao dịch của cá nhân, tổ chức; có biển ghi rõ “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

#### **Điều 8. Diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

##### **1. Diện tích làm việc**

- Bố trí địa điểm riêng, thuận tiện cho công dân giao dịch, diện tích 30m<sup>2</sup>
- Trong tổng diện tích làm việc của “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch, giải quyết công việc.

##### **2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bố trí trang thiết bị mức tối thiểu là: Máy vi tính, máy scan, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin.

Trang thiết bị được bố trí khoa học, thuận lợi cho giao dịch hành chính, tra cứu thông tin, tra cứu kết quả, nộp hồ sơ và nhận kết quả cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch

#### **Điều 9. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

##### **1. Chức năng:**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có chức năng hướng dẫn, tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức và cá nhân.

##### **2. Nhiệm vụ:**

- a. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận một cửa; các nội dung thủ tục

hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử.

b. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d. Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e. Bố trí trang thiết bị tại Bộ phận một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

### **3. Quyền hạn:**

a. Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

b. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; theo dõi, giám sát, đôn đốc các cán bộ, công chức đơn vị liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cán bộ, công chức tham gia Bộ phận một cửa xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;



c. Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Bộ phận một cửa về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

đ. Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

e. Thực hiện các quyền khác được giao theo quy định của pháp luật.

## **Điều 10. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

### **1. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã do đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã đứng đầu và công chức văn phòng thống kê;

- Văn phòng thống kê UBND xã quản lý, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả.

### **2. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:**

#### **a) Tiêu chuẩn:**

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;  
- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở;

#### **b) Trách nhiệm:**

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả này;

- Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý;

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi,

bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

- Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

**c) Quyền lợi**

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, theo quy định của pháp luật;

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật);

- Được hưởng chế độ hỗ trợ theo Nghị quyết số 143/2018/NQ-HĐND ngày 13/12/2018 của HĐND Tỉnh Thanh hóa.

**CHƯƠNG IV**  
**TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,**  
**MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 11. Trách nhiệm các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã:**

**1. Trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan chuyên môn**

tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã triển khai áp dụng thực hiện và hướng dẫn cho cán bộ, chuyên môn thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc ngành, lĩnh vực quản lý; đề xuất các sáng kiến, biện pháp tổ chức thực hiện đảm bảo chất lượng; kiến nghị áp dụng các thủ tục hành chính khác theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông ngoài số lượng đã quy định

**2. Tài chính - Kế toán.**

a) Hướng dẫn thu, chi và sử dụng các nguồn kinh phí bảo đảm cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

b) Phối hợp với cơ quan liên quan thực hiện chi trả chế độ phụ cấp cho tổ đầu mối kiểm soát TTHC theo quy định.

**4. Cán bộ Tư pháp:**

Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân; niêm yết công khai, cập nhật thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố thuộc thẩm quyền tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã .

**4. Bộ phận tổ đầu mối kiểm soát TTHC.**

Phối hợp với các cơ quan liên quan, tham mưu cho UBND xã thực hiện rà soát các TTHC có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông, cụ thể: lĩnh

vực đất đai; lĩnh vực đầu tư, lĩnh vực đăng ký kinh doanh; lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng; lĩnh vực tư pháp và lĩnh vực lao động, người có công và xã hội và các lĩnh vực khác.

Hướng dẫn niêm yết danh mục Thủ tục hành chính được niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định để cá nhân, tổ chức tham khảo; niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, bao gồm: Số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của cơ quan hành chính các cấp được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và của người đứng đầu cơ quan hành chính.

Phối hợp với cán bộ Văn hóa Thông tin, Đài Phát thanh xã thường xuyên tuyên truyền việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; hướng dẫn, đẩy mạnh việc tuyên truyền, tạo các ứng dụng hỗ trợ trên mạng Internet; công khai các TTHC trên Trang thông tin điện tử của xã.

Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định kỳ về CCHC, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

## **CHƯƠNG V**

### **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 12. Kinh phí thực hiện:**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong ngân sách nhà nước hàng năm. Các đơn vị được huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng UBND xã và của cán bộ, công chức.

2. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng đột xuất hoặc hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.



**PHỤ LỤC**  
**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
*(Kèm theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ)*

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 01**

**UBND HUYỆN HÀ TRUNG**  
**BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ**

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

Số:...../BPTNTKQ

*Hà Trung, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ

của: .....

Địa

chỉ: .....

Số điện

thoại: .....Email: .....

Nội dung yêu cầu giải

quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

... 2.....

.....

3.....

...

4.....

...

.....

.....

.....

.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ..... giờ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:..... giờ..... phút, ngày ... . tháng..... năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu  
mẫu điện tử)

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#); một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Một cửa;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 02**

**UBND HUYỆN HÀ TRUNG  
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ**

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

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải

quyết: .....

Địa

chỉ: .....

Số điện thoại..... Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

Lý

do: .....  
Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với ..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)*

**Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)**

**Mẫu số 03**

**UBND HUYỆN HÀ  
TRUNG  
BỘ PHẬN TN VÀ  
TRẢ KQ**

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

Số:...../BPTNTKQ

*Hà Trung, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Hà Trung

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa

chỉ: .....

Số

điện

thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

.....  
 .....  
 Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#) ; một liên được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

Chữ ký số của Tổ chức  
 (nếu là biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 04**

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
 .....

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

Số:...../PXL-

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., *(tên cơ quan, đơn vị)* tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính *(tên thủ tục hành chính)* của Ông/Bà/Tổ chức; mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên đến nay, *(tên cơ quan, đơn vị)* chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:...

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức. *(tên cơ quan, đơn vị)* xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là*



*biểu mẫu điện tử)*

UBND HUYỆN HÀ  
TRUNG  
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ  
KQ

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

Số:...../BPTNTKQ

Hà Trung, ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ: .....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ  
sơ: .....Cơ quan phối hợp giải quyết hồ  
sơ: .....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao:	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....		
Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
2. Nhận: .....			
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....		
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....		
2. Nhận: .....	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	
.....	.....		
.....	.....		

.....	.....		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số [45/2016/QĐ-TTg](#) thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

UBND HUYỆN HÀ TRUNG  
BỘ PHẬN TN VÀ TRẢ KQ

Số:..... /BPTNTKQ

**Mẫu số 06**  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Cơ quan chủ trì giải quyết	Nhận và Trả kết quả				
						Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Trả kết quả	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa.