

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ IA KLA**

Số: 10 /QĐ-UBND

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

Ia Kla, ngày 30 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận
tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Ia Kla**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Căn cứ Quyết định số 996/QĐ-UBND ngày 28/09/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về Ban hành Kế hoạch thực hiện 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 Ia Kla,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Ia Kla.

Điều 2. Giao Trưởng bộ phận có trách nhiệm triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 3. Lãnh đạo UBND xã; Công chức thuộc Ủy ban nhân dân xã và Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Ia Kla chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 06/01/2017 của UBND xã: về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân xã Ia Kla./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (thay B/c);
- Phòng Nội vụ huyện(B/c);
- Đảng ủy, HĐND xã (thay B/c);
- MTTQ xã các ban ngành, đoàn thể xã (phối hợp th/hiện);
- Như điều 3 (thực hiện);
- Lưu: VT-VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Ksor Kre



QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 10/QĐ-UBND ngày 30/01/2019 của UBND xã)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã có nhiệm vụ tiếp và hướng dẫn công dân, tổ chức đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND xã, nhận hồ sơ đã đầy đủ thủ tục theo quy định, viết giấy biên nhận hồ sơ và trả kết quả cho công dân và tổ chức.

Điều 2.

1. Bộ phận tiếp nhận thực hiện chức năng, nhiệm vụ đúng quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND xã.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận được thực hiện trên các lĩnh vực:

1. Đăng ký hộ tịch
2. Địa chính - xây dựng, tài nguyên, môi trường
3. Đăng ký chứng thực
4. Đăng ký quản lý nhân khẩu, hộ khẩu
5. Văn hóa - Xã hội (Lao động - Thương binh và Xã hội).

(Bao gồm tất cả các lĩnh vực công việc thường xuyên phải giải quyết theo yêu cầu của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã).

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, thì công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại các đơn vị chuyên môn có liên quan thuộc UBND xã để tiếp nhận và giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Bộ phận tiếp nhận chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ theo quy định.

Điều 3. Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

**Chương II
CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**

Điều 4. Bộ phận tiếp nhận do Chủ tịch UBND xã ra quyết định thành lập và chịu sự chỉ đạo, quản lý của Lãnh đạo Chủ UBND xã.

Điều 5. Bộ phận tiếp nhận có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp công dân, tổ chức tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận khi họ có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND xã.

2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn tất thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các bộ phận chuyên môn khác thì chuyển cho công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết.

4. Nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho công dân, tổ chức, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

Điều 6. Trách nhiệm của lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận:

1. Đối với Trưởng Bộ phận tiếp nhận (Chủ tịch UBND xã):

- Quản lý cán bộ, công chức thuộc UBND xã và công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã.

- Trực tiếp chỉ đạo, điều hành, đôn đốc các công chức chuyên môn của xã trong quá trình giải quyết công việc; theo dõi nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, kịp thời chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều chuyên môn.

- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc chấp hành Nội quy, Quy chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; kịp thời chấn chỉnh sai sót trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã.

- Căn cứ các quy định tiến hành phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho cán bộ, công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân.

2. Đối với Phó bộ phận tiếp nhận:

- Giúp Trưởng bộ phận theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của công chức thuộc bộ phận “một cửa”.

- Là đầu mối phối hợp với các công chức khác của UBND xã, kịp thời giải quyết những vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ có liên quan đến nhiều nội dung công việc của nhiều công chức.

- Triển khai, tổng hợp, báo cáo huyện, lãnh đạo UBND xã và Trưởng bộ phận tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính tại Bộ phận “một cửa”.

3. Đối với công chức chuyên môn:

- Phải chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định.

- Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng Bộ phận tiếp nhận phân công.

- Giúp Trưởng Bộ phận tiếp nhận tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức.

- Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng Bộ phận tiếp nhận và lãnh đạo UBND xã đề nghị cấp trên xem xét điều chỉnh cho phù hợp.

- Phối hợp với các ban ngành liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân và tổ chức dưới mọi hình thức.

Điều 7. Mọi quy định về quy trình, thủ tục hành chính, phí, lệ phí, chi phí và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được niêm yết công khai ở nơi thuận tiện, thông thoáng để nhân dân, tổ chức dễ dàng nhận biết.

Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND xã, sơ đồ làm việc của UBND xã.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa”:

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a. Tùy theo nhu cầu về nội dung công việc, công dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc công chức chuyên môn thuộc UBND xã.

b. Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của công dân, tổ chức; kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ.

Đối với các hồ sơ có hẹn, sau khi kiểm tra hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải viết Giấy biên nhận hồ sơ (theo mẫu GBN), có ghi rõ ngày trả kết quả và cập nhật vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả (theo mẫu TN-TKQ).

Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể cho công dân, tổ chức thông qua phiếu hướng dẫn để công dân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

2. Chuyển hồ sơ:

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ của công dân, tổ chức đến bộ phận chuyên môn có liên quan trong ngày làm việc. Thời gian công chức tiếp nhận hồ sơ chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn và thời gian bộ phận chuyên môn trả lại kết quả giải quyết cho công chức tiếp nhận hồ sơ phải được thể hiện trong Giấy biên nhận hồ sơ và Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ.

3. Xử lý, giải quyết hồ sơ:

a. Bộ phận chuyên môn thẩm định hồ sơ của công dân, tổ chức do bộ phận tiếp nhận hồ sơ chuyển đến, trình lãnh đạo UBND xã ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của công chức chuyên môn khác thì phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ, chủ động phối hợp với công chức chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

b. Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức chuyên môn phải có lịch kiểm tra báo cáo trực tiếp với lãnh đạo UBND xã. Quá trình kiểm tra thực tế phải được lập biên bản, ghi rõ các bên tham gia, thời gian, nội dung và kết quả kiểm tra. Biên bản được lưu giữ theo hồ sơ của công dân, tổ chức.

c. Trường hợp bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian quy định thì phải có trách nhiệm thông báo lý do cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ để có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

4. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ:

a. Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND xã, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch UBND xã, thì Chủ tịch UBND xã ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho bộ phận chuyên môn.

b. Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND xã, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch UBND xã, thì Phó Chủ tịch UBND xã ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho bộ phận chuyên môn.

5. Giao trả hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trả hồ sơ cho công dân, tổ chức theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí và chi phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí và chi phí theo quy định và yêu cầu công dân, tổ chức ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

Chương III MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 9. Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận với công chức chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Nếu hồ sơ do bộ phận tiếp nhận hồ sơ, chuyển bộ phận chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định, bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp hướng dẫn công dân, tổ chức và đề nghị công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Nếu bộ phận tiếp nhận hồ sơ sai hai lần trở lên hoặc không làm tốt nhiệm vụ thì Chủ tịch UBND xã chỉ đạo Văn phòng thống kê xã, các công chức chuyên môn thuộc UBND xã xem xét tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý vi phạm hoặc thay đổi vị trí công tác.

3. Nếu giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì công chức xử lý hồ sơ phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc cơ quan của tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu công chức trực tiếp xử lý hồ sơ mà tiếp tục để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác.

4. Đối với những hồ sơ mà bộ phận chuyên môn giải quyết đúng thời gian đã quy định nhưng do lãnh đạo UBND xã ký chậm thì phải có lý do chính đáng và trả kết quả giải quyết hồ sơ ngay sau khi đã ký.

5. Đối với hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, UBND xã phải lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, của UBND huyện hoặc của các cơ quan có liên quan thì UBND xã phải có văn bản lấy ý kiến, trong đó thời gian đề nghị cơ quan được lấy ý kiến có văn bản trả lời phải tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến mà yêu cầu thời gian trả lời phù hợp nhưng không được ít hơn 04 ngày làm việc, ngoại trừ trường hợp nội dung công việc UBND huyện đã có quy định cụ thể. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được đề nghị không có ý kiến bằng văn bản thì xem như đồng ý, UBND xã được giải quyết theo đề nghị của công dân, tổ chức, nếu sau này có phát sinh vấn đề vướng mắc có liên quan đến nội dung công việc đã lấy ý kiến thì cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời phải chịu trách nhiệm.

Điều 10. Trong mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cán bộ công chức chuyên môn liên quan và ngược lại, phải thực hiện đúng theo quy trình và thời gian quy định.

Điều 11. Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm:

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được quy định, xử lý, trình lãnh đạo UBND xã ký giải quyết với các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

Chương IV **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

Điều 12. Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận thuộc UBND xã nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

Điều 13. Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và các công chức khác có liên quan thuộc UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm, thiếu trung thực hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại UBND xã thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, những nhiễu, hách dịch của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và các công chức công tác tại UBND xã thì cần phải thông báo ngay với Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

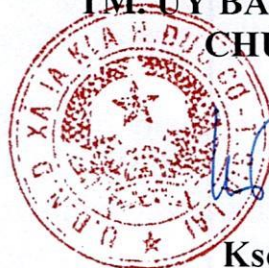
Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trưởng các ban ngành, đoàn thể phối hợp tổ chức thực hiện; bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Công chức thuộc khối UBND xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Trưởng Bộ phận tiếp nhận báo cáo UBND xã để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế ./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Ksor Kre