

Số: 3727/QĐ-UBND

Long Thành, ngày 17 tháng 8 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành.

CHỦ TỊCH UBND HUYỆN LONG THÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

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

Căn cứ Quyết định số 61/QĐ-UBND ngày 31/12/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ tại Tờ trình số 527/TTr-PNV ngày 03/8/2017,

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 huyện Long Thành.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng phòng Nội vụ huyện, Trưởng phòng Tư pháp, Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Đồng Nai;
- Sở Nội vụ;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Chánh, Phó VP;
- Các phòng ban chuyên môn;
- UBND các xã, thị trấn LT;
- Chi nhánh Vp. ĐKĐĐ Long Thành;
- Kho bạc Nhà nước huyện;
- Chi cục Thuế;
- Lưu: VT-TH.

CHỦ TỊCH



Ngô Thế Ân



QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành

(Ban hành kèm theo Quyết định số 372.1/QĐ-UBND ngày 17.1.2017
của UBND huyện Long Thành)

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 UBND huyện trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, 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 huyện Long Thành.

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 cùng cấp hoặc giữa các cơ quan các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, 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 huyện Long Thành.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính theo quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của cơ quan có thẩm quyền 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.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả, thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và các đơn vị sự nghiệp, các ngành có liên quan đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành (Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai – Chi nhánh Long Thành, Chi cục Thuế huyện, Kho bạc Nhà nước huyện,...).

2. Các công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành.

3. Các tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết những công việc theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông sẽ liên hệ trực tiếp với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành.

Điều 4. Phạm vi áp dụng

1. Cơ chế một cửa được áp dụng trong việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp huyện theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của cấp có thẩm quyền.

2. Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện đối với các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của cấp có thẩm quyền.

Chương II

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

Điều 5. Cơ cấu tổ chức

1. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Long Thành (gọi tắt là Bộ phận TN&TKQ huyện) trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện Long Thành.

2. Bộ phận TN&TKQ huyện bao gồm một số cán bộ, công chức, viên chức được UBND huyện điều động có thời hạn từ các phòng ban chuyên môn có liên quan và được một số đơn vị cử đến làm việc; do 01 đồng chí là Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện làm Trưởng Bộ phận, chịu sự quản lý toàn diện và trực tiếp của Chánh Văn phòng HĐND - UBND huyện.

Số biên chế của Bộ phận TN&TKQ huyện thuộc biên chế chung của UBND huyện, được Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện thỏa thuận với các phòng ban chuyên môn để đề xuất Chủ tịch UBND huyện quyết định và quản lý.

Điều 6. Chức năng

1. Bộ phận TN&TKQ huyện là đầu mối thực hiện việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức đã đầy đủ thủ tục theo quy định để giải quyết hoặc chuyển đến các tổ chức, cơ quan liên quan giải quyết và nhận, trả kết quả lại cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

2. Giám sát, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận, cơ quan chuyên môn trong nội bộ đơn vị và các cơ quan liên quan.

Điều 7. Nhiệm vụ

1. Niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính hiện hành, mức thu phí, lệ phí; quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của đơn vị và các cơ quan liên quan. Cụ thể như sau:

- Tổ chức niêm yết đầy đủ, rõ ràng, dễ tra cứu các loại thủ tục, giấy tờ, hồ sơ, phí, lệ phí để người dân tự kiểm tra, tuân thủ các quy định;

- Những công việc được giải quyết phải ghi rõ các nội dung: thời gian nhận hồ sơ và trả kết quả, họ tên cán bộ công chức nhận hồ sơ;

2. Công khai địa chỉ, điện thoại đường dây nóng của đơn vị để tiếp nhận các góp ý, phản ánh của tổ chức, cá nhân;

3. Tiếp tổ chức, công dân tại đúng nơi làm việc của Bộ phận TN&TKQ huyện khi có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền được quy định giải quyết theo cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông hiện đại”. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

5. Hướng dẫn và nhận hồ sơ của tổ chức, công dân như quy định ở khoản 1 của điều này, vào sổ các hồ sơ đã nhận (hoặc cập nhật phần mềm quản lý);

Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh sẽ hướng dẫn để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh. Những hồ sơ đầy đủ theo quy định sẽ được tiếp nhận viết phiếu nhận hồ sơ, vào sổ theo dõi;

6. Chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân đến các phòng chuyên môn xử lý;

7. Sau khi có kết quả từ các phòng ban chuyên về, tiến hành trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân; thu phí, lệ phí theo quy định;

8. Thông báo tiến độ giải quyết các loại hồ sơ theo từng lĩnh vực đến các cơ quan liên quan. Đề nghị xử lý các trường hợp trễ hẹn để kịp thời giải quyết cho tổ chức công dân (nếu có);

9. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm thực hiện chế độ báo cáo; kịp thời đề xuất đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức.

10. Quản lý công chức, viên chức của Bộ phận TN&TKQ huyện.

Đồng thời phối hợp quản lý công chức, viên chức của các cơ quan ngành dọc (Thuế, Kho bạc, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai – Chi nhánh Long Thành,...) được bố trí làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

11. Quản lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật; tổ chức vận hành, đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm.

12. Thực hiện nghiêm nhiệm vụ thông tin, báo cáo, trích xuất dữ liệu và các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện hoặc của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 8. Vị trí, trang thiết bị

1. Vị trí

Bộ phận TN&TKQ huyện được đặt tại khuôn viên trụ sở khối cơ quan hành chính của huyện; có vị trí trang trọng, riêng biệt và thuận tiện cho các cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện công việc hành chính.

2. Trang thiết bị

a) Trang thiết bị cơ bản:

Trang thiết bị cơ bản gồm máy tính, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi làm việc, bàn làm việc, ghế ngồi chờ, bàn để viết của người dân, nước uống, quạt mát, máy điều hòa nhiệt độ, bảng niêm yết thủ tục hành chính, bảng thông báo,...

b) Trang thiết bị điện tử:

Trang thiết bị điện tử gồm phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin (hệ thống mạng LAN, đường truyền dữ liệu chuyên dùng T78,...) và các thiết bị điện tử chuyên dụng (đèn chiếu sáng, màn hình Tivi, Bảng thông tin điện tử,..) đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện đúng quy định về công khai, hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, theo dõi quá trình giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

c) Bố trí trang thiết bị:

Các trang thiết bị được bố trí khoa học theo các khu chức năng, gồm: Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí băng ghế ngồi chờ, bàn và ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến làm việc.

Không gian của Bộ phận TN&TKQ huyện được thiết kế tạo thuận lợi, dễ dàng cho việc giao tiếp giữa công chức, viên chức của Bộ phận với cá nhân, tổ chức trong trao đổi, hướng dẫn hồ sơ.

d) Phần mềm một cửa

Sử dụng phần mềm một cửa do Sở Thông tin và Truyền thông cung cấp với các chức năng khoa học, tiện lợi, có tính tự động cao, bảo đảm các yêu cầu cơ bản sau:

- Quản lý toàn bộ hoạt động tiếp nhận, in phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

- Cho phép cá nhân, tổ chức tra cứu tình trạng hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Tích hợp các dịch vụ công nghệ thông tin, viễn thông qua mạng internet, hệ thống tin nhắn (SMS), tổng đài dịch vụ công 1022,... để mở rộng kênh giao tiếp đơn giản, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức;

- Cho phép các cơ quan quản lý giám sát, kiểm tra các cơ quan có liên quan thực hiện việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 9. Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện

1. Công chức, viên chức của các cơ quan làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện nêu tại Điều 3 sau đây được gọi chung là công chức.

2. Yêu cầu:

a) Có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp trong giải quyết công việc;

c) Có tác phong đúng mực, giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức. Thực hiện tốt quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức.

3. Trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận TN&TKQ huyện;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

e) Cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên phần mềm một cửa để phục vụ việc theo dõi, kiểm tra tình trạng giải quyết hồ sơ, báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo định kỳ hoặc đột xuất.

g) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị, địa phương;

h) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

4. Quyền lợi:

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng ứng xử, giao tiếp với cá nhân, tổ chức;

b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

5. Quản lý công chức:

Công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện gồm: Công chức, viên chức của các phòng, ban chuyên môn, đơn vị công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai – Chi nhánh Long Thành, Chi cục Thuế huyện, Kho bạc Nhà nước huyện,... được bố trí làm việc tại Bộ phận này, chịu sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện.

Điều 10. Niêm yết thủ tục hành chính

1. Căn cứ thẩm quyền, lĩnh vực của mỗi cơ quan, đơn vị phụ trách; Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn và các cơ quan, đơn vị tại Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm thực hiện niêm yết công khai đầy đủ, rõ ràng tại Bộ phận TN&TKQ huyện về các Bộ thủ tục hành chính của cấp huyện và của các sở, ngành thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết được cấp có thẩm quyền công bố.

2. Hình thức công khai thủ tục hành chính

a) Trên bảng niêm yết thủ tục hành chính:

Niêm yết tất cả các thủ tục hành chính hiện hành thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan. Các nội dung niêm yết gồm:

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được phân nhóm thành từng lĩnh vực;

- Nội dung chủ yếu của từng thủ tục gồm: Tên thủ tục hành chính; cấp thẩm quyền giải quyết; thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại, bản chính hoặc bản photo; số bộ hồ sơ cần nộp; thời hạn giải quyết và trả kết quả; mức phí và lệ phí thực hiện thủ tục;

- Từng thủ tục có kèm theo một bộ hồ sơ mẫu đã được điền thông tin để cá nhân, tổ chức tham khảo;

- Danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công tuyến mức độ 03, mức độ 04 (nếu có) và quy trình, cách thức truy cập, nộp hồ sơ điện tử, nhận kết quả giải quyết.

b) Tại bàn viết hồ sơ (và trên Bảng niêm yết):

- Công khai tất cả nội dung của các thủ tục hành chính do cấp có thẩm quyền công bố, được đóng thành quyển theo từng Bộ thủ tục hành chính, bao gồm cả danh mục thủ tục hành chính và hồ sơ mẫu đã được điền thông tin.

c) Trên màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính;

3. Các lĩnh vực hiện đang được áp dụng theo cơ chế một cửa tại Bộ phận TN&TKQ huyện bao gồm:

- + Đăng ký và cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;
- + Lĩnh vực đất đai;
- + Lĩnh vực Quản lý đô thị;

- + Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch - Chứng thực;
- + Lĩnh vực Lao động - Thương binh xã hội;
- + Lĩnh vực Văn hóa - Thông tin;
- + Lĩnh vực thuế;
- + Lĩnh vực Tài nguyên - Môi trường;

Điều 11. Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tổ chức thu thập ý kiến, góp ý

1. Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Công khai thông tin nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, gồm:

- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của bộ phận, cá nhân được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan.

- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử các đơn vị:

+ Cấp tỉnh:

* Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 0251.3941833, cchc@dongnai.gov.vn

* Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 0251.3842244, ks.tthc@dongnai.gov.vn

+ Cấp huyện:

* Phòng Nội vụ: 0251.3501396 ; * Phòng Tư pháp: 0251.3844267

- Giải đáp thắc mắc: **Tổng đài Dịch vụ công tỉnh: (0251) 1022**

b) Hình thức công khai:

- Niêm yết trên bảng niêm yết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- In vào bên dưới lề Phiếu biên nhận hồ sơ.

- Hiển thị trên Bảng thông tin điện tử.

2. Tổ chức thu thập ý kiến, góp ý:

Bằng các hình thức:

- Sổ góp ý: Đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho người dân để cá nhân, tổ chức trực tiếp ghi ý kiến của mình;

- Hộp thư góp ý: Bố trí tại cửa ra vào để cá nhân, tổ chức thuận tiện, dễ tiếp cận và bỏ Phiếu khảo sát.

Điều 12. Thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết

- Sáng : Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều : Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.
(Trừ chiều thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày nghỉ theo quy định của Nhà nước).

Chương III

QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Điều 13. Quy trình thực hiện

1. Nộp hồ sơ

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ huyện.

2. Tiếp nhận hồ sơ

Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ huyện kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ

a) Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn bằng Phiếu hướng dẫn (theo Mẫu số 01) để cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan có trách nhiệm giải quyết;

Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu bổ sung hồ sơ (theo Mẫu số 02) để cá nhân, tổ chức hoàn chỉnh hồ sơ;

Công chức không được trả hồ sơ của cá nhân, tổ chức mà không có Phiếu hướng dẫn hoặc Phiếu bổ sung hồ sơ.

b) Trường hợp hồ sơ đã đầy đủ các giấy tờ, tài liệu theo danh mục, đủ số lượng theo quy định

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức tiếp nhận hồ sơ lập Phiếu biên nhận hồ sơ (*bao gồm giao cho người trực tiếp nộp hồ sơ 01 phiếu theo Mẫu số 3A và lưu 01 phiếu vào hồ sơ theo mẫu 3B*); nhập thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ (theo Mẫu số 05) hoặc phần mềm một cửa.

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay: Công chức tiếp nhận hồ sơ không lập Phiếu biên nhận hồ sơ, chỉ thực hiện nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa; trực tiếp hoặc phối hợp thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

3. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, Khoản 2 Điều này, công chức lập Phiếu luân chuyển hồ sơ (theo mẫu số 04) hoặc nhập thông tin trên phần mềm một cửa;

b) Chuyển hồ sơ đã tiếp nhận kèm theo Phiếu luân chuyển hồ sơ cho cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giải quyết. Phiếu luân chuyển hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

4. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận TN&TKQ huyện; cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ phân công công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp hồ sơ chưa đúng quy định do lỗi của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi nhận hồ sơ:

Công chức báo cáo người có thẩm quyền và có văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ, chuyển cho Bộ phận TN&TKQ huyện. Bộ phận TN&TKQ huyện liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản đề nghị bổ sung hồ sơ của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận TN&TKQ huyện;

Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ không trực tiếp yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan. Công chức Bộ phận TN&TKQ huyện không được thu lại Phiếu biên nhận hồ sơ cũ và viết Phiếu biên nhận hồ sơ mới cho trường hợp bổ sung hồ sơ.

Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

b) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ huyện;

c) 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 tại cơ quan giải quyết.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận TN&TKQ huyện;

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 kèm theo văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung chuyển cho Bộ phận TN&TKQ huyện để thông báo đến cá nhân, tổ chức;

Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ. Thời gian yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ đã quy định.

d) Các hồ sơ quy định tại Điểm b, c Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và có văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ chuyển cho Bộ phận TN&TKQ

huyện để thông báo đến cá nhân, tổ chức. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa. Thời hạn thông báo không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức;

đ) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức; trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả chuyển cho Bộ phận TN&TKQ huyện để thông báo đến cá nhân, tổ chức.

5. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức Bộ phận TN&TKQ huyện cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi hồ sơ hoặc phần mềm một cửa và thực hiện như sau:

a) Đối với hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; thu phí, lệ phí (nếu có);

Việc thu phí, lệ phí được thực hiện trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQ huyện hoặc tại nhà hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến, ngân hàng, Kho bạc Nhà nước hoặc các hình thức khác theo quy định của cơ quan phù hợp quy định hiện hành.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ, gửi văn bản xin lỗi của Bộ phận TN&TKQ huyện (nếu là lỗi của công chức tại Bộ phận TN&TKQ huyện khi tiếp nhận hồ sơ);

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại bộ phận, phòng chuyên môn đã thụ lý trước đó trong khi chờ cá nhân, tổ chức 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 của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ vì không đủ điều kiện theo quy định pháp luật;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Liên hệ cá nhân, tổ chức để chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ, trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau;

g) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Thông báo để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

h) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa nhận hồ sơ theo Phiếu biên nhận hồ sơ thì kết quả giải quyết được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

6. Hình thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả

Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả quy định tại Khoản 2; Điểm a, c, d, đ Khoản 4; Điểm a, b, c, d, đ, Khoản 5 Điều này, được thực hiện trực tiếp với cá nhân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc thông qua dịch vụ bưu chính, dịch vụ công trực tuyến, tại nhà hoặc các hình thức khác theo quy định của cơ quan phù hợp quy định hiện hành.

7. Thẩm quyền ký các thông báo, văn bản nêu tại Khoản 3, 4 Điều này

a) Lãnh đạo cơ quan ký các thông báo, văn bản nêu tại Khoản 3, 4 Điều này;

b) Người quản lý trực tiếp Bộ phận TN&TKQ huyện ký văn bản xin lỗi và đề nghị bổ sung hồ sơ nếu do lỗi của công chức tiếp nhận hồ sơ của Bộ phận TN&TKQ huyện.

Chương IV

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 14. 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 dự toán ngân sách Nhà nước hàng năm của Văn Phòng HĐND và UBND huyện được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và từ các nguồn lực hợp pháp khác để triển khai có hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc phạm vi quản lý.

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Việc khen thưởng, kỷ luật thực hiện theo Điều 15 Quy chế kèm theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

Chương V

TRÁCH NHIỆM CỤ THỂ VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Trách nhiệm cụ thể của Thủ trưởng các cơ quan

1. Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, các đơn vị cử nhân sự đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm thường xuyên rà soát, cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của mỗi ngành phụ trách và chủ động niêm yết tại Bộ phận TN&TKQ huyện theo đúng quy định.

Phòng Tư pháp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện của các cơ quan đơn vị; đồng thời tổng hợp báo cáo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét, nhất là đối với các cơ quan thực hiện chậm trễ, không đầy đủ.

2. Phòng Văn hóa Thông tin có trách nhiệm phối hợp các Sở, ngành liên quan để kịp thời cập nhật đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cấp huyện trên trang thông tin điện tử của huyện.

3. Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp phòng Tư pháp, phòng Văn hóa Thông tin có trách nhiệm tham mưu Thường trực UBND huyện tổ chức cho các công chức tại Bộ phận TN&TKQ huyện tham gia các tập huấn nghiệp vụ chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ phận TN&TKQ huyện.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện trực thuộc Văn phòng HĐND-UBND huyện chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị cử nhân sự đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắc, Trưởng Bộ phận TN&TKQ huyện có trách nhiệm tổng hợp báo cáo cấp có thẩm quyền kịp thời xử lý, bổ sung, điều chỉnh nội dung Quy chế này; hoặc báo cáo bằng văn bản để xin ý kiến chỉ đạo và giải quyết.

Phụ lục
CÁC BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2.727./QĐ-UBND ngày 17.1.2017
của Ủy ban nhân dân huyện Long Thành)*



Mẫu số 01	Phiếu hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính
Mẫu số 02	Phiếu bổ sung hồ sơ
Mẫu số 03	Phiếu biên nhận hồ sơ
Mẫu số 04	Phiếu luân chuyển hồ sơ
Mẫu số 05	Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ

UBND HUYỆN LONG THÀNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN

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

Số:

....., ngày... tháng... năm...

PHIẾU HƯỚNG DẪN
THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Hồ sơ của ông (bà):

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Do yêu cầu của ông (bà) là không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

Đề nghị ông (bà) đến liên hệ cơ quan (1):.....

..... để được giải quyết.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.
- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:
 - + Phòng Nội vụ: 0251. 3501396
 - + Phòng Tư pháp: 0251. 3844267
 - + Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 0251.3941833; cchc@dongnai.gov.vn.
 - + Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 0251.3842244; ks.tthc@dongnai.gov.vn.

UBND HUYỆN LONG THÀNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN

Số:

....., ngày... tháng... năm...

PHIẾU BỔ SUNG HỒ SƠ

Hồ sơ của ông (bà):

Địa chỉ:

Số điện thoại:..... Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Đề nghị ông (bà) bổ sung các loại giấy tờ sau:

1/.....

2/.....

3/.....

Để biết thêm thông tin về hồ sơ, ông (bà) vui lòng liên hệ:.....
điện thoại:....., email.....

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan, đơn vị cần đến liên hệ để giải quyết.
- Phiếu này cá nhân, tổ chức nộp lại sau khi nhận được kết quả đã giải quyết và được lưu vào hồ sơ tại cơ quan.
- Trường hợp có gặp vướng mắc, đề nghị ông (bà) phản ánh theo đường dây nóng như sau:
+ Phòng Nội vụ: 0251. 3501396
+ Phòng Tư pháp: 0251. 3844267
+ Phòng Cải cách hành chính (Sở Nội vụ): 0251.3941833; cchc@dongnai.gov.vn.
+ Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (Sở Tư pháp): 251.3842244;
ks.tthc@dongnai.gov.vn.

Liên 1: Người dân

UBND HUYỆN LONG THÀNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

....., ngày... tháng... năm...



BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Đơn vị:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

.....

.....

.....

Nội dung hồ sơ:

1. Số lượng hồ sơ:

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

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

4. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:

5. Đăng ký nhận kết quả tại:

6. Thời gian trả kết quả giải quyết trường hợp hồ sơ bổ sung:.....

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

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)



- Để phản ánh, kiến nghị về tình trạng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, đề nghị Ông (Bà) liên hệ **Tổng đài Dịch vụ công tỉnh: (0251) 1022**

- Khi nhận kết quả đề nghị tổ chức, cá nhân mang theo biên nhận hồ sơ này và CMND. Đối với cá nhân đại diện doanh nghiệp/tổ chức phải có giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền của đơn vị.

- Đối với những hồ sơ có thu phí, đề nghị Ông (Bà) vui lòng đóng phí trước khi nhận kết quả.

Liên 2: Công chức

UBND HUYỆN LONG THÀNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:

....., ngày... tháng... năm...



BIÊN NHẬN HỒ SƠ

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông (bà):

Đơn vị:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

.....

.....

.....

.....

Nội dung hồ sơ:

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm có:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính	Bản sao
1			
2			
3			
....

2. Số lượng hồ sơ:

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

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

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:

6. Đăng ký nhận kết quả tại:

7. Thời gian trả kết quả giải quyết trường hợp hồ sơ bổ sung:.....

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

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN KẾT QUẢ

(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

Thời gian nhận thực tế:.....giờ.....phút,

Ngày.....tháng.....năm.....

UBND HUYỆN LONG THÀNH
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
 TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN**

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

Số:

....., ngày... tháng... năm...

PHIẾU LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

Hồ sơ số:(1).....

Tên hồ sơ:(2).....

Loại thủ tục:(3).....

Người nhận hồ sơ:(4).....

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

Thời gian trả kết quả theo quy định: giờ phút, ngàytháng.....năm

(Các thông tin có liên quan: Hợp đồng, địa điểm, nội dung,...)

Tên đơn vị/bộ phận	Ngày giao/nhận hồ sơ	Ghi chú
(5) - Giao: - Nhận:	(6) Long Thành,...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>	(7)
(5) - Giao: - Nhận:	(6) Long Thành,...giờ.....phút, ngày...tháng...năm... NGƯỜI GIAO NGƯỜI NHẬN <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i> <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>	(7)
.....

Ghi chú:

- (1) Số Phiếu biên nhận hồ sơ của đơn vị tiếp nhận đầu tiên.
 - 2) Tên người nộp hồ sơ.
 - (3) Tên thủ tục hành chính.
 - (4) Người nhận hồ sơ lần đầu (của cơ quan tiếp nhận đầu tiên).
 - (5) Tên các cơ quan, bộ phận giao - nhận hồ sơ trong quá trình giải quyết hồ sơ.
 - (6) Thời điểm luân chuyển hồ sơ.
 - (7) Nội dung quản lý, theo dõi của Bộ phận tiếp nhận, xử lý (số Phiếu biên nhận,...).
- Phiếu này được lưu vào hồ sơ lưu tại cơ quan.

UBND HUYỆN LONG THÀNH
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN

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

SỔ THEO DÕI TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ
NĂM.....

Số TT	Người nộp hồ sơ	Địa chỉ	Số điện thoại	Tên thủ tục	Ngày nhận hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) xử lý hồ sơ	Ngày trả kết quả theo Phiếu biên nhận	Ngày chuyên hồ sơ cho phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Tên phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn nhận hồ sơ	Ngày nhận lại kết quả từ phòng (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn	Ngày trả kết quả theo thực tế	Kết quả (số hiệu văn bản)	Ký nhận (ghi rõ họ và tên của người dân, tổ chức)	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Ghi chú:

- (1): Số thứ tự là số Phiếu biên nhận hồ sơ.
- (10): Tên phòng, công chức chuyên môn nhận hồ sơ (thủ tục một cửa); số Phiếu luân chuyển hồ sơ (thủ tục liên thông).
- (13): Kết quả ghi rõ số hiệu của văn bản, sản phẩm.
- Sổ theo dõi hồ sơ được lập thành sổ hoặc trên phần mềm theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.