

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Bắc Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ BẮC GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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 Chánh Văn phòng HĐND - UBND thành phố,

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 thành phố Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 573/QĐ-UBND ngày 28/4/2017 của UBND thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thành phố; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố; Chủ tịch UBND phường, xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận: 2/

- Lưu: VT.

Bản điện tử:

- Như Điều 3;

- TT Thành ủy, HĐND TP;

- Chủ tịch, các PCT UBND TP;

- Văn phòng: LĐ, CV;

- CBCC Bộ phận Một cửa thành phố.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Mai Sơn

QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả
thành phố Bắc Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1605/QĐ-UBND
ngày 15/10/2019 của UBND thành phố Bắc Giang)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn, nguyên tắc, cách thức, chế độ làm việc, trách nhiệm của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Bắc Giang; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố Bắc Giang (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND thành phố, các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc Trung ương đặt tại thành phố có thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (sau đây gọi chung là các cơ quan).

2. Công chức, viên chức, chiến sỹ công an làm việc tại Bộ phận Một cửa (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc làm việc

1. Các thủ tục hành chính được quy định thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải công khai quy trình, hồ sơ, thủ tục, thời gian giải quyết, phí và lệ phí (nếu có) tại Bộ phận Một cửa để tổ chức, cá nhân biết, thực hiện và giám sát.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Tổ chức Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng HĐND - UBND thành phố do UBND thành phố quyết định thành lập; chịu sự quản lý, chỉ đạo của Văn phòng HĐND-UBND thành phố, do một lãnh đạo Văn phòng làm Trưởng Bộ phận. Văn phòng HĐND - UBND thành phố bảo đảm và quản lý trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa

1. Thực hiện theo Điều 8 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.

2. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (đối với những hồ sơ chậm tiến độ, quá hạn thời gian giải quyết, có văn bản đôn đốc nhắc việc; đồng thời, đôn đốc thông qua hệ thống phần mềm Một cửa hoặc qua hệ thống tin nhắn SMS vào điện thoại di động của thủ trưởng các cơ quan); thường xuyên tổng hợp kết quả, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố theo quy định.

3. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa

1. Thực hiện theo Điều 9 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.

2. Trực tiếp ký phiếu chuyển hồ sơ đến các cơ quan; ký văn bản đôn đốc các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm tiến độ, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định; phối hợp với thủ trưởng các cơ quan kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra và báo cáo, đề xuất biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết thủ tục hành chính không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

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

1. Thời gian làm việc thực hiện theo quy định của Bộ luật Lao động và quy định của UBND tỉnh.

2. Thời gian bàn giao hồ sơ giữa Bộ phận Một cửa và cơ quan chuyên môn vào 15 phút cuối giờ làm việc buổi sáng và buổi chiều.

Điều 8. Chế độ họp, báo cáo

1. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện chế độ thông tin báo cáo thường xuyên hàng ngày với Trưởng Bộ phận Một cửa về những trường hợp hồ sơ bị chậm, quá hạn giải quyết, các trường hợp phát sinh phức tạp trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả, phối hợp với cơ quan liên quan.

2. Định kỳ hằng tháng, Bộ phận Một cửa họp để đánh giá kết quả hoạt động; định kỳ 06 tháng và một năm họp kiểm điểm công tác từng công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa để đánh giá, nhận xét theo quy định và báo cáo Chủ tịch UBND thành phố theo quy định.

Chương III

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 9. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND thành phố, một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương gồm các lĩnh vực: Nội vụ; lao động, thương binh và xã hội; tư pháp - hộ tịch; xây dựng; giao thông và vận tải; tài nguyên và môi trường; công thương; nông nghiệp và phát triển nông thôn; kế hoạch và đầu tư; tài chính; giáo dục và đào tạo; văn hóa và thông tin; y tế; chứng minh nhân dân; hộ khẩu; bảo hiểm xã hội; thuế và các lĩnh vực khác theo quy định của UBND tỉnh và thành phố.

Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 11. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Bộ phận Một cửa thực hiện việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 12. Giải quyết thủ tục hành chính

Các cơ quan thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 13. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Bộ phận Một cửa thực hiện việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng có trách nhiệm theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 15. Phương thức nộp phí, lệ phí

Việc nộp phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Chương IV

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 16. Khen thưởng

1. Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đảm bảo số lượng, chất lượng, thời gian theo quy định là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của các cơ quan và công chức, viên chức có liên quan.

2. Các cơ quan và công chức, viên chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Điều 17. Kỷ luật

Cơ quan, công chức, viên chức vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa thì đánh giá không hoàn thành nhiệm vụ công tác năm; tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Chánh Văn phòng HĐND - UBND thành phố, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thành phố có liên quan và các thành viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 19. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân phản ánh về Văn phòng HĐND - UBND thành phố (qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thành phố) để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Mai Sơn

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

Mẫu số 01

UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., 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.....

.....

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 THÀNH PHỐ BẮC GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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 THÀNH PHỐ BẮC GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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

Số:..... /BPTNTKQ

....., ngày tháng năm

PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Bộ phận Một cửa.....

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

UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG
CƠ QUAN, ĐƠN VỊ.....

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)

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

Mẫu số 05

UBND THÀNH PHỐ BẮC GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., 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 BỘ PHẬN/CBCC	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ 2. Nhận:giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
1. Giao: 2. Nhận:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		
.....			
1. Giao: 2. Nhận:giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		
.....			
1. Giao: 2. Nhận: Bộ phận TN&TKQ	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		

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 THÀNH PHỐ BẮC GIANG
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:...../BPTNTKQ

....., 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.