

Số: 51/QĐ-UBND

Mai Đình, ngày 02 tháng 4 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Bộ phận Một cửa xã Mai Đình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MAI ĐÌNH**

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 về 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng-Thống kê xã,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Mai Đình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 02/4/2024 và thay thế các Quyết định khác đã ban hành.

**Điều 3.** Văn phòng-Thống kê xã, Bộ phận Một cửa xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ;
- ĐU, HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ngành, công chức chuyên môn xã;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hà Huy Hoàng**

## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa xã Mai Đình

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 51/QĐ-UBND ngày 02 tháng 04 năm 2024  
của UBND xã Mai Đình)

#### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động, chế độ làm việc và mối quan hệ công tác của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông xã Mai Đình (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa xã).

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công chức chuyên môn thuộc UBND xã và các đơn vị trực thuộc; cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương có thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).

3. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

#### Chương II

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

##### Điều 3. Vị trí, chức năng

1. Bộ phận Một cửa thuộc UBND xã; sử dụng con dấu của UBND xã để thực hiện nhiệm vụ.

2. Bộ phận Một cửa thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; theo dõi, đánh giá, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

##### Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận một cửa xã

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn đúng theo quy định tại 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; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều

của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn sau:

1. Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ hộp thư điện tử, phần mềm đánh giá, phiếu góp ý của Bộ phận một cửa để tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân.

2. Theo dõi, giám sát, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; thường xuyên tổng hợp kết quả, báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

3. Quản lý cơ sở vật chất, vận hành hệ thống mạng, đảm bảo cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoạt động thông suốt, hiệu quả.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của người đứng đầu bộ phận một cửa xã**

Đại diện Lãnh đạo UBND xã được giao nhiệm vụ đứng đầu Bộ phận Một cửa xã thực hiện nhiệm vụ theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời có trách nhiệm sau:

a) Là người đứng đầu Bộ phận Một cửa, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Bộ phận Một cửa.

b) Kịp thời đề xuất Chủ tịch UBND xã chỉ đạo giải quyết những nội dung vướng mắc, bất cập liên quan đến hoạt động của Bộ phận Một cửa; tham mưu các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận Một cửa.

c) Phối hợp với các cơ quan, kịp thời lập danh sách công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa, trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt theo quy định.

#### **Điều 6. Chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa xã**

Thực hiện tốt, đúng theo quy chế làm việc, đồng thời thực hiện đúng quy định “ 4 Xin, 4 Luôn, 5 Không”, Hướng tới thực hiện tốt với mục tiêu “ Chung tay xây dựng Chính Quyền thân thiện vì dân phục vụ”. Mang mặc trang phục 1 cửa, đeo thẻ làm việc đúng quy định.

##### **1. Công chức tiếp nhận và trả kết quả do các cơ quan cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa**

Công chức tiếp nhận và trả kết quả thực hiện chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Khoản 1 Điều 5, Khoản 2, Khoản 3 Điều 11 và Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời có quyền hạn và nghĩa vụ sau:

a) Được đảm bảo các trang thiết bị và điều kiện làm việc; được hưởng các chế độ hỗ trợ theo quy định hiện hành.

b) Đơn đốc và trực tiếp thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan, đơn vị lĩnh vực mình phụ trách; trao đổi với các công chức chuyên môn, công chức trực tiếp thụ lý hồ sơ làm rõ nguyên nhân các hồ sơ quá hạn; kịp thời báo cáo thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp và người đứng đầu Bộ phận Một cửa để phối hợp xử lý, giải quyết theo quy định.

c) Thực hiện việc hướng dẫn công dân thanh toán lệ phí theo hình thức thanh toán trực tuyến; có trách nhiệm hướng dẫn công dân thanh toán phí theo hình thức trực tuyến theo quy định.

d) Thường trực tại nơi làm việc đúng thời gian quy định, trường hợp đi công tác hoặc có lý do vắng thì phải báo cáo thủ trưởng trực tiếp quản lý đề cử người khác thay thế, đồng thời thông báo bằng văn bản đến người đứng đầu Bộ phận Một cửa để theo dõi, quản lý.

## ***2. Công chức Văn phòng HĐND&UBND xã làm việc tại Bộ phận Một cửa***

a) Thực hiện theo dõi, kiểm soát việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, quản lý hành chính, quản trị mạng, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa; đề xuất mua sắm, sửa chữa, thay thế các trang thiết bị, văn phòng phẩm phục vụ các hoạt động của Bộ phận Một cửa; thực hiện công tác thông tin, báo cáo, tổng hợp theo quy định.

b) Chấp hành nghiêm Quy chế, quy định của Bộ phận Một cửa và các quy định của pháp luật hiện hành.

c) Trong quá trình giải quyết công việc được giao, nếu có phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo người đứng đầu Bộ phận Một cửa để giải quyết theo quy định.

d) Thực hiện nhiệm vụ khác khi người đứng đầu Bộ phận Một cửa phân công.

## ***3. Trách nhiệm của công chức tham gia giải quyết TTHC***

Công chức giải quyết hồ sơ có trách nhiệm thường xuyên truy cập phần mềm một cửa điện tử để tiếp nhận và xử lý TTHC do Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển đến; thông báo bằng văn bản về những hồ sơ còn thiếu điều kiện, tiêu chuẩn hoặc không đủ điều kiện giải quyết kịp thời theo thời gian quy định để Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hoặc nhận lại hồ sơ.

Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Công chức giải quyết hồ sơ chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chất lượng, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC do mình chủ trì, thực hiện giải quyết.

Có trách nhiệm trực tiếp hướng dẫn công dân nộp hồ sơ DVC trực tuyến, thực hiện số hóa TTHC, và thực hiện các bước tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến theo quy định

## **Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan**

1. Cử công chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Nghị

định số 61/2018/NĐ-CP đến tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa. Có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 công chức, để kịp thời thay thế công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; phối hợp với người đứng đầu Bộ phận Một cửa kịp thời tăng, giảm số lượng công chức, viên chức khi số lượng tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính tăng hoặc giảm.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân tại Bộ phận Một cửa.

3. Chỉ đạo Bộ phận Một cửa xây dựng quy trình giải quyết các thủ tục hành chính chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

5. Chủ động thông báo bằng văn bản đến Bộ phận Một cửa về lý do chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

7. Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Phối hợp với Người đứng đầu Bộ phận Một cửa đánh giá, nhận xét công chức về quá trình công tác tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

9. Tổ chức quán triệt nội dung Quy chế này đến công chức, người lao động tại đơn vị mình đặc biệt là các đối tượng trực tiếp tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

10. Phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình giải quyết công việc. Trong trường hợp hồ sơ có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm chính phải chủ trì và trực tiếp liên hệ làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết. Trường hợp vì lý do khách quan (ốm đau, đi công tác...) mà công chức chuyên môn trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính vắng mặt thì thủ trưởng cơ quan phân công công chức khác trực tiếp giải quyết.

### **Điều 8. Người làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

1. UBND xã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã quyết định cử công chức (không cử viên chức) đến làm việc (thường trực) tại Bộ phận tiếp

nhận và trả kết quả cấp xã, bảo đảm việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trong các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi tiếp nhận của UBND xã (01 người có thể tiếp nhận và trả kết quả theo nhóm lĩnh vực để bảo đảm tất cả các lĩnh vực được tiếp nhận, giải quyết theo quy định).

2. Văn Phòng HĐND-UBND xã quản lý, vận hành trụ sở trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Cử Văn thư-Lưu trữ-Thủy quỹ có trách nhiệm thu phí, lệ phí cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

3. Các công chức chuyên môn có liên quan thuộc UBND xã bố trí 01 công chức đến làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã theo quy định.

### **Điều 9. Chế độ làm việc của Bộ phận một cửa xã**

1. Công tác quản lý, điều hành mọi mặt hoạt động của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo chế độ thủ trưởng.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao và chấp hành thời gian làm việc theo quy định tại Điều 10 Quy chế này.

3. Các văn bản thuộc thẩm quyền tham mưu của Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Quy chế làm việc của UBND xã.

### **Điều 10. Thời gian làm việc của Bộ phận một cửa xã**

1. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Thực hiện theo quy định của cấp trên giao

2. Thời gian bàn giao hồ sơ: Vào cuối buổi sáng và cuối buổi chiều, Bộ phận Một cửa giành 30 phút để thực hiện việc bàn giao hồ sơ.

### **Điều 11. Chế độ họp và báo cáo**

1. Định kỳ hàng tháng (*ngày 13 đến ngày 15 hàng tháng*) Bộ phận Một cửa tiến hành họp để đánh giá kết quả hoạt động trong tháng và triển khai nhiệm vụ tháng tới; định kỳ 06 (*sáu*) tháng và 01 (*một*) năm họp kiểm điểm công tác của từng công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để đánh giá, nhận xét hàng năm theo quy định (*thời gian tiến hành họp sau thời gian tiếp nhận và trả kết quả*).

2. Định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các nội dung liên quan báo cáo Văn phòng HĐND&UBND xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; đồng thời thông báo tới các cơ quan có thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

**Điều 12: Mọi quan hệ công tác của Bộ phận một cửa với các công chức chuyên môn của UBND xã và cơ quan theo ngành dọc trung ương tại địa phương.**

Bộ phận Một cửa trực thuộc UBND xã, có mối quan hệ với các cơ quan, công chức chuyên môn như sau:

Bộ phận Một cửa trực tiếp theo dõi, đánh giá, nhận xét việc thực thi nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức chuyên môn liên quan đến kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện Quy chế của Bộ phận Một cửa.

Việc nhận xét đánh giá hàng năm của Bộ phận Một cửa được thực hiện trước ngày 20 tháng 11 hàng năm. Bộ phận Một cửa tổng hợp, đánh giá chung và

một bản cho công chức chuyên môn liên quan đến kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa biết.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông là một trong những căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của tập thể, cá nhân có liên quan. Tập thể, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Quy chế sẽ được khen thưởng theo quy định của Luật thi đua, khen thưởng. Cá nhân và tổ chức vi phạm Quy chế sẽ phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ phận Một cửa xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.
2. Thủ trưởng các cơ quan, công chức liên quan có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Một cửa thực hiện các nội dung quy định trong Quy chế này và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình.
3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý kiến bổ sung, điều chỉnh các cá nhân, đơn vị báo cáo bằng văn bản về UBND xã (qua công chức Văn Phòng-Thống kê xã) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.