

ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ DUY PHƯỚC

Số: 127/QĐ-UBND

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

Duy Phước, ngày 12 tháng 01 năm 2022

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Duy Phước**

### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DUY PHƯỚC

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 quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

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

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế 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 Văn phòng UBND xã Duy Phước,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Duy Phước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 05/QĐ-UBND ngày 05/01/2021 của UBND xã Duy Phước.

**Điều 3.** Các thành viên UBND xã Duy Phước, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc UBND xã và cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND huyện (b/c);
- TT Đảng uỷ, TT HĐND xã;
- Lưu: VT, L(30b)



## QUY ĐỊNH

Về quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã Duy Phước

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày  
của UBND xã Duy Phước)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ; giải quyết hồ sơ; trả kết quả; mối quan hệ và trách nhiệm của các cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND xã Duy Phước.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng Quy định này bao gồm:

1. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và cán bộ, công chức thuộc UBND xã.
2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

#### Điều 3. Lĩnh vực áp dụng

Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên các lĩnh vực: Hành chính tư pháp, Đất đai, môi trường, Bảo trợ xã hội, Người có công, Tôn giáo, giáo dục, nông nghiệp.

#### Điều 4. Các nguyên tắc và yêu cầu thực hiện

1. Các thủ tục hành chính phải được niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu. Việc hướng dẫn, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết hồ sơ phải tuân thủ theo quy định của pháp luật.
2. Khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cá nhân, tổ chức chỉ liên hệ với một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết. Việc liên hệ với các cơ quan, bộ phận có liên quan để hoàn tất các bước công việc và trả kết quả cuối cùng cho tổ chức, cá nhân là trách nhiệm của Bộ phận đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu.
3. Bảo đảm minh bạch, khách quan và công bằng trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả.
4. Bảo đảm giải quyết công việc đúng hạn, 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 hành chính.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, bộ phận chuyên môn trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

6. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

7. Không được yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp tài liệu, giấy tờ, thông tin vốn thuộc trách nhiệm xác minh, thu thập của cơ quan hành chính nhà nước hoặc các văn bản do cơ quan có thẩm quyền của tỉnh ban hành, văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan có thẩm quyền cấp trên ban hành.

8. Không được lạm dụng yêu cầu cá nhân, tổ chức nộp bản sao có chứng thực đối với giấy tờ, văn bản khi thực hiện thủ tục hành chính.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH, MỐI QUAN HỆ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

#### **Điều 5. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**

##### **1. Nộp và tiếp nhận hồ sơ**

a) Cá nhân, tổ chức có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua đường bưu chính (ghi rõ nơi nhận là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan).

b) Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.

Trường hợp hồ sơ của cá nhân, tổ chức không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn cụ thể, chu đáo để cá nhân, tổ chức đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, gửi Phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức; gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, cụ thể, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

c) Nếu hồ sơ đã đầy đủ, hợp lệ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả hoặc Phần mềm một cửa điện tử (nếu có).

d) Đối với hồ sơ theo quy định phải giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, công chức chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Đối với các hồ sơ không thuộc trường hợp trên, công chức giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả có đầy đủ thông tin trực tiếp cho người nộp hồ sơ; gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được gửi qua đường bưu chính).

##### **2. Luân chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ và giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ cho công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn liên quan ngay trong buổi làm việc, lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ kèm theo hoặc nhập thông tin trên Phần mềm một cửa điện tử. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận trong 30 phút cuối buổi làm việc thì có thể chuyển hồ sơ cho phòng, bộ phận (hoặc công chức, viên chức) chuyên môn vào đầu giờ của buổi làm việc kế tiếp.

b) 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;

c) Tùy vào điều kiện cụ thể, các cơ quan quy định việc tạo lập hồ sơ điện tử để lưu chuyên và xử lý, giải quyết trong toàn bộ quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan mình.

### **3. Xử lý, giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn 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. 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 được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ, trừ trường hợp hồ sơ bổ sung khác cơ bản với hồ sơ lần đầu cần phải thẩm tra, xác minh lại.

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết theo quy định 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. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ phải tham mưu lãnh đạo cơ quan văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức theo quy định tại Quyết định số 2031/QĐ-UBND ngày 08/6/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời Thông báo hẹn lại ngày trả kết quả, chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để 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 cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả hoặc Phần mềm một cửa điện tử (nếu có) và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc qua dịch vụ bưu chính (nếu cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính).

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, gửi văn bản xin lỗi của đơn vị (nếu là lỗi của công chức 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, bộ phận, phòng 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 đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không 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, chuyển văn bản xin lỗi trong đó nêu rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau cho cá nhân, tổ chức trước thời điểm trả kết quả đã ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

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

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính, việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, chuyển khoản theo quy định hiện hành của pháp luật.

#### **Điều 6. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông**

1. Việc nộp, tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ để xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ được thực hiện như tại các khoản 1, 2, 4 Điều 5 Quy định này.

2. Việc phối hợp giải quyết hồ sơ giữa cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì) với các cơ quan có liên quan thực hiện như sau:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức, bộ phận hoặc phòng chuyên môn tham mưu lãnh đạo cơ quan chủ trì xử lý như sau:

Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là ý kiến, thông tin phục vụ việc thẩm định, quyết định của cơ quan chủ trì thì gửi văn bản để lấy ý kiến.

Nếu kết quả phối hợp của cơ quan liên quan là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan chủ trì gửi văn bản đề nghị kèm theo hồ sơ, thông tin, dữ liệu cho cơ quan phối hợp để thẩm định, giải quyết theo quy định.

b) Đối với trường hợp tham gia ý kiến để phục vụ thẩm định của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp không trả lời hoặc trả lời quá thời hạn quy định thì được

xem là đồng ý với nội dung hồ sơ. Hết thời hạn phối hợp, cơ quan chủ trì quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định. Cơ quan phối hợp phải chịu trách nhiệm về nội dung thuộc trách nhiệm của mình.

c) Nếu kết quả phối hợp là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan phối hợp có trách nhiệm xem xét, giải quyết, gửi kết quả cho cơ quan chủ trì trong thời hạn quy định.

d) Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan phối hợp đã giải quyết lần đầu được tính trong tổng thời gian giải quyết hồ sơ quy định cho cơ quan mình. 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 tiếp nhận hồ sơ) và đề nghị bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan phối hợp.

Hồ sơ chờ bổ sung được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và chuyển lại cho công chức, bộ phận, phòng chuyên môn chủ trì thẩm định khi cá nhân, tổ chức đã hoàn thiện hồ sơ theo thông báo.

đ) Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan phối hợp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, gửi cơ quan chủ trì để thông báo và trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức. Thời hạn cơ quan phối hợp gửi thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

e) Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan phối hợp phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó nêu rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả lần sau, gửi cơ quan chủ trì trước thời hạn trả kết quả ít nhất 01 ngày. Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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;

g) Sau khi nhận được văn bản trả lời, kết quả giải quyết từ cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định, quyết định hoặc trình cấp có thẩm quyền quyết định, chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

h) Công chức, bộ phận, phòng chuyên môn chủ trì tham mưu thẩm định hồ sơ có trách nhiệm thực hiện, theo dõi, kiểm soát các bước công việc tại điểm a, b, c, d, đ, e, g khoản này để bảo đảm thời hạn trả kết quả.

### **Chương III**

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

### **Điều 7. 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 được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

### **Điều 8. 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 nhiệm vụ công tác hàng năm 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 hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân 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.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 10.** Thủ trưởng cơ quan, công chức chuyên môn UBND xã, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này.

Trong quá trình thực hiện Quy định, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh các cá nhân, tổ chức, ban ngành có liên quan phản ánh về Văn phòng UBND xã, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tổng hợp báo cáo đề trình UBND, Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Lê Hai**

