

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 20/2012/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 31 tháng 8 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Phú Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 314/TTr-SNV ngày 21 tháng 8 năm 2012,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Phú Yên”.

Điều 2. Các ông (bà): Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc các cơ quan, ban, ngành có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Bãi bỏ các quy định trước đây trái với Quy định này. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

QUY ĐỊNH

**Trình tự tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện, thị xã, thành
phố trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 20/2012/QĐ-UBND ngày 31/8/2012
của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích và nguyên tắc chung

1. Mục đích:

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức có nhu cầu liên hệ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND huyện, thị xã, thành phố.

b) Thông qua việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông để nâng cao chất lượng hoạt động công vụ, ý thức kỷ luật, tinh thần và thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức.

2. Nguyên tắc chung:

a) Thủ tục hành chính rõ ràng, đơn giản và đúng pháp luật.

b) Công khai đầy đủ các thành phần của các thủ tục hành chính áp dụng chung tại Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

c) Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại một đầu mối duy nhất là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.

d) Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.

đ) Đảm bảo quan hệ phối hợp để giải quyết hồ sơ thuộc trách nhiệm của cán bộ, công chức và các cơ quan có liên quan.

e) Nghiêm cấm việc trả lại hồ sơ mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

f) Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm hướng dẫn kê khai và cung cấp đầy đủ các loại mẫu đơn, mẫu giấy tờ giao dịch của các công việc được quy định tại Quy định này cho tổ chức, cá nhân.

g) Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành thay đổi hoặc điều chỉnh các quy phạm có liên quan đến Quy định này thì

UBND huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan liên quan kịp thời rà soát, chỉnh sửa trình cấp có thẩm quyền ban hành để áp dụng thay thế các quy định không còn phù hợp.

h) Nghiêm cấm UBND huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố tự đặt thêm thủ tục hành chính ngoài Quy định này.

i) Không được từ chối tiếp nhận hồ sơ nếu không có lý do chính đáng. Không được sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu ngân sách ngoài quy định hoặc thực hiện các giao dịch khác.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Các lĩnh vực, công việc giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện, thị xã, thành phố và trách nhiệm của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện, thị xã, thành phố.

2. Quy trình tiếp nhận, lưu chuyển hồ sơ; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại Quy định này.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. UBND xã, phường, thị trấn.

2. UBND các huyện, thị xã, thành phố.

3. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

4. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, thị xã, thành phố.

Điều 4. Nguyên tắc chung về hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa

1. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ thuộc các lĩnh vực quy định tại Quy định này đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) để được giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBND huyện, thị xã, thành phố. Bộ phận một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn thủ tục cho tổ chức, cá nhân và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng ngày hẹn ghi trong giấy biên nhận.

2. Những hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, thị xã, thành phố nhưng không được quy định tại Quy định này thì Bộ phận một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ các phòng, ban chuyên môn có liên quan thuộc UBND

huyện, thị xã, thành phố giải quyết theo quy định hiện hành.

3. Những hồ sơ không được quy định tại Quy định này và không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, thị xã, thành phố thì Bộ phận một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Thời gian giải quyết hồ sơ đối với những công việc được quy định trong quy định này là ngày làm việc được tính kể từ ngày Bộ phận một cửa nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Thời hạn giải quyết không vượt quá thời hạn tối đa theo quy định của nhà nước đối với từng loại thủ tục hành chính. Khuyến khích các đơn vị, cá nhân cải tiến lề lối làm việc hoặc cải tiến quy trình xử lý hồ sơ hợp lý nhằm rút ngắn hơn thời gian giải quyết hồ sơ theo mức thời gian quy định.

5. Công khai đầy đủ địa chỉ số điện thoại, hòm thư điện tử, trang thông tin của cơ quan có thẩm quyền về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

6. Phong cách giao tiếp, thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa đối với tổ chức, công dân phải lịch sự, hòa nhã, văn minh. Trong giờ hành chính, công chức tại Bộ phận một cửa phải đeo thẻ công chức, ghi đầy đủ họ tên và chức danh để công dân, tổ chức được biết.

Điều 5. Tiếp nhận, yêu cầu bổ sung hồ sơ, thời hạn trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân

1. Khi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, Bộ phận một cửa có trách nhiệm kiểm tra số lượng và tính hợp lệ hồ sơ, tài liệu theo quy định; Ghi phiếu biên nhận hồ sơ, ghi rõ thời gian hẹn trả kết quả và vào sổ theo dõi hồ sơ.

2. Trong quá trình giải quyết, nếu phát hiện hồ sơ chưa đầy đủ, công chức chuyên môn, bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ báo cáo lãnh đạo Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố để thông báo bằng văn bản cho công dân bổ sung hồ sơ đủ và đúng theo quy định.

a) Việc thông báo bổ sung hồ sơ được thực hiện thông qua Bộ phận một cửa và được thực hiện trong khoản thời gian không quá 1/3 thời hạn giải quyết đã ghi trong Phiếu biên nhận, tính từ thời điểm chính thức tiếp nhận hồ sơ. Thông báo bổ sung hồ sơ phải nêu rõ các loại giấy tờ mà công dân phải bổ sung và thời hạn hoàn thành việc bổ sung.

b) Việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình xử lý; nghiêm cấm việc yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu không được quy định trong hồ sơ phải nộp. Thời hạn trả kết quả trong trường hợp này không tính khoảng thời gian mà công dân thực hiện bổ sung hồ sơ và phải ghi rõ

trên phiếu biên nhận.

3. Thời hạn trả kết quả giải quyết hồ sơ được tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chính thức tiếp nhận hồ sơ, trao phiếu biên nhận cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho công dân đến nhận.

4. Trường hợp không thể trả kết quả giải quyết đúng hẹn vì lý do khách quan, công chức chuyên môn, bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố để có văn bản chuyển cho Bộ phận một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện một lần, thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được cộng thêm nhưng không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục.

Chương II

DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC CÓ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ÁP DỤNG GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

Điều 6. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa

Cơ chế một cửa được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên các lĩnh vực công việc sau:

1. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh gồm các lĩnh vực sau:
 - a) Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực thành lập và phát triển doanh nghiệp.
 - b) Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực khu vực kinh tế tập thể, Hợp tác xã.
2. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực môi trường.
3. Lĩnh vực đầu tư, xây dựng:
 - a) Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đầu tư trong nước, đầu tư của nước ngoài và đầu tư của Việt Nam ra nước ngoài.
 - b) Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đấu thầu.
 - c) Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực xây dựng.
4. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hạ tầng kỹ thuật đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao; quy hoạch xây dựng; nhà ở và công sở.
5. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, chứng thực.
6. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực công nghiệp tiêu dùng, công nghiệp

thực phẩm và công nghiệp chế biến khác.

7. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực lưu thông hàng hóa trong nước và xuất khẩu, nhập khẩu.

8. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phát triển nông thôn.

9. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm và dinh dưỡng.

10. Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực văn hóa.

Điều 7. Lĩnh vực áp dụng cơ chế một cửa liên thông

Cơ chế một cửa liên thông được áp dụng trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên các lĩnh vực công việc sau:

1. Lĩnh vực đất đai: Thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn; UBND huyện, thị xã, thành phố.

2. Lĩnh vực bảo trợ xã hội: Thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn; UBND huyện, thị xã, thành phố và Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

3. Lĩnh vực chính sách đối với người có công: Thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn; UBND huyện, thị xã, thành phố và Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

Điều 8. Các quy định về hồ sơ, căn cứ pháp lý, thời gian giải quyết, phí, lệ phí các thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quy định tại Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp huyện trên địa bàn tỉnh Phú Yên do Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

Chương III QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Điều 9. Tiếp nhận hồ sơ

1. Căn cứ những thủ tục hành chính được quy định tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, tổ chức, cá nhân trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng UBND huyện, thị xã, thành phố.

2. Công chức thuộc Bộ phận một cửa có trách nhiệm xem xét hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân và kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ.

a) Nếu hồ sơ đã hợp lệ theo quy định (đúng nội dung, đầy đủ thủ tục và thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND huyện, thị xã, thành phố) thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ. Đối với các hồ sơ có hạn thời gian cho người nộp, cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải viết giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày trả kết quả, đối với trường hợp

giải quyết trong ngày thì không cần ghi giấy biên nhận hồ sơ; cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi hồ sơ. UBND huyện, thị xã, thành phố sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ thì cập nhật vào máy và in giấy biên nhận hồ sơ.

b) Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho tổ chức, cá nhân thông qua phiếu hướng dẫn để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ theo quy định đã được niêm yết công khai.

3. Các thủ tục hành chính có thời gian giải quyết từ 02 ngày làm việc trở lên phải ghi giấy biên nhận hồ sơ.

Điều 10. Chuyển hồ sơ

Sau khi tiếp nhận, kiểm tra và viết phiếu biên nhận, Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ cho các phòng, ban chuyên môn có liên quan xử lý.

1. Bộ phận một cửa chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn có liên quan để giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

2. Hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ 00 phút của ngày hôm trước thì Bộ phận tiếp nhận chuyển hồ sơ cho phòng, ban chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày hôm sau.

3. Thời gian phòng chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với bộ phận tiếp nhận phải được thể hiện trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của công chức chuyên môn để theo dõi, kiểm tra.

4. Những hồ sơ thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của nhiều cấp hành chính mà hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận của UBND huyện, thị xã, thành phố (hồ sơ theo quy định được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông) thì Bộ phận tiếp nhận căn cứ vào tính chất công việc chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn có trách nhiệm xử lý công việc đầu tiên; phòng chuyên môn giải quyết công việc theo trách nhiệm, quyền hạn và trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận.

Điều 11. Xử lý, giải quyết hồ sơ

Phòng chuyên môn thẩm định, xử lý hồ sơ của tổ chức, cá nhân trình lãnh đạo UBND huyện, thị xã, thành phố phê duyệt, chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ cho bộ phận tiếp nhận đúng thời gian quy định.

Đối với hồ sơ cần kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức của phòng chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo phòng chuyên môn. 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.

Trường hợp giải quyết hồ sơ chậm hơn thời gian hẹn trả kết quả được ghi trong giấy biên nhận hồ sơ thì phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm thông báo lý do cho Bộ phận tiếp nhận bằng văn bản để Bộ phận tiếp nhận có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 01 (một) ngày làm việc kể từ khi có kết luận không giải quyết, công chức chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp nhận liên hệ tổ chức, cá nhân để trả lại hồ sơ và thông báo lý do bằng văn bản. Thời gian tối đa để các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện, thị xã thành phố có văn bản kết luận không giải quyết là không quá 1/2 thời gian được quy định giải quyết tại đơn vị mình.

Điều 12. Giao trả kết quả giải quyết hồ sơ

1. Sau khi nhận hồ sơ giải quyết từ phòng, ban chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và yêu cầu tổ chức, cá nhân ký nhận vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

2. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả nhưng hồ sơ vẫn chưa xử lý xong, bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm thông báo lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

a) Trường hợp nguyên nhân chậm trễ từ các phòng chuyên môn thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm xử lý hồ sơ phải đại diện phòng chuyên môn giải thích nguyên nhân, xin lỗi tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp nguyên nhân chậm trễ từ lãnh đạo:

- Những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố nếu chậm trễ thì lãnh đạo các phòng chuyên môn trực tiếp xin lỗi và giải thích với tổ chức, cá nhân.

- Những công việc cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan để giải quyết mà công việc bị ách tắc tại cơ quan, đơn vị nào thì thủ trưởng trực tiếp của cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm xin lỗi và giải thích với tổ chức, cá nhân.

Chương IV QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 13. Quy trình giải quyết

1. Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa xã, phường,

thị trấn:

a) Các bước tiếp nhận hồ sơ được thực hiện như quy trình một cửa cấp xã được quy định tại Quyết định số 09/2012/QĐ-UBND ngày 09/5/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn.

b) Bộ phận một cửa có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND xã, phường, thị trấn để xem xét, xử lý, trình lãnh đạo trực tiếp giải quyết theo thẩm quyền, chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.

c) Trao trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp nộp hồ sơ tại Bộ phận một cửa huyện, thị xã, thành phố:

Công chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm:

a) Xem xét yêu cầu, hồ sơ của tổ chức, cá nhân; kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ.

b) Tiếp nhận hồ sơ hợp lệ của công dân, tổ chức; viết giấy biên nhận hồ sơ (trừ trường hợp các hồ sơ giải quyết ngay); cập nhật thông tin hồ sơ vào sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

c) Chuyển hồ sơ cho Phòng, ban chuyên môn thuộc lĩnh vực có liên quan.

d) Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ từ công chức chuyên môn hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, công chức, viên chức bộ phận tiếp nhận trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và yêu cầu tổ chức, cá nhân ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

đ) Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, Trưởng bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm thống kê tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ và báo cáo Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố.

Điều 14. Xử lý, giải quyết hồ sơ

Phòng, ban chuyên môn có thẩm quyền xử lý, giải quyết hồ sơ có trách nhiệm:

1. Tiếp nhận hồ sơ được luân chuyển từ Bộ phận một cửa.

2. Xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành; cập nhật tình hình giải quyết hồ sơ vào sổ theo dõi.

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng chuyên môn khác thì phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ

sơ chủ động phối hợp với phòng chuyên môn khác có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

Đối với các hồ sơ cần có sự kiểm tra thực tế trước khi giải quyết thì công chức, viên chức của phòng chuyên môn phải có kế hoạch kiểm tra và báo cáo trực tiếp với lãnh đạo phòng chuyên môn. 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.

Trường hợp phòng 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 bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

3. Chuyển trả kết quả cho bộ phận một cửa.

4. Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng hàng tháng, thống kê tình hình xử lý hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công giải quyết; báo cáo Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố.

Điều 15. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ban hành quy chế quy định cụ thể quy trình tiếp nhận, chuyển hồ sơ, xử lý, trình ký, trả lại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; trách nhiệm và thời hạn giải quyết của từng phòng, ban chuyên môn, từng bộ phận trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực liên thông được quy định tại Quy định này.

Điều 16. Giám đốc Sở Lao động-Thương binh và Xã hội phối hợp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ban hành quy chế quy định cụ thể các bước công việc, trách nhiệm và thời hạn giải quyết giữa Sở Lao động-Thương binh và Xã hội với Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố trong việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực liên thông thuộc thẩm quyền của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội được quy định tại Quy định này.

Điều 17. Đối với các đơn vị thực hiện thí điểm mô hình một cửa, một cửa liên thông hiện đại thì thực hiện theo Đề án một cửa, một cửa liên thông hiện đại. Các thủ tục hành chính nào chưa được thực hiện theo mô hình một cửa, một cửa liên thông hiện đại thì áp dụng giải quyết theo Quy định này.

Chương V **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP**

Điều 18. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc

Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận chưa rõ ràng hoặc còn vướng mắc thì công chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với

phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

Điều 19. Bàn giao hồ sơ

1. Hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến mà phòng chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định thì phòng chuyên môn trả lại để bổ sung hồ sơ.

2. Công chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp liên hệ xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ.

3. Nếu công chức tiếp nhận hồ sơ có sai sót hai lần trở lên mà không có lý do chính đáng hoặc không làm tốt nhiệm vụ thì phải bị xử lý tùy theo mức độ vi phạm.

Điều 20. Xử lý hồ sơ

1. Hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan cùng xử lý hồ sơ.

2. Các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

Điều 21. Lấy ý kiến các bên tham gia

Đối với các hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, UBND huyện, thị xã, thành phố cần phải lấy ý kiến của các cơ quan có liên quan thì UBND huyện, thị xã, thành phố phải có văn bản lấy ý kiến. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được lấy ý kiến không trả lời bằng văn bản thì UBND huyện, thị xã, thành phố được quyền giải quyết theo thẩm quyền; các cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời bằng văn bản chịu trách nhiệm với các hậu quả, vướng mắc phát sinh về nội dung được lấy ý kiến trong phạm vi liên quan thuộc thẩm quyền.

Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn 05 ngày làm việc, kể từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời; ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã được UBND tỉnh quy định cụ thể.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Tổ chức phổ biến, quán triệt thực hiện Quy định này đến từng cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị.

2. Căn cứ vào các lĩnh vực được quy định tại chương II, chương III của Quy định này, quy định cụ thể về thành phần hồ sơ, trình tự, cách thức thực hiện và thời

gian giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND các huyện, thị xã, thành phố theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính và các quy định pháp luật hiện hành. Ngoài các lĩnh vực được quy định tại chương II, chương III Quy định này, UBND huyện, thị xã, thành phố căn cứ vào tình hình thực tế đề xuất cơ quan có thẩm quyền trình UBND tỉnh một số lĩnh vực khác cần được giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

3. Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận thuộc Văn phòng UBND huyện, thị xã, thành phố tại nơi thuận tiện, diện tích tối thiểu 80m², trong đó dành 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân. Trang bị đủ điều kiện cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận hồ sơ và tiếp xúc, giao dịch với công dân, bố trí bàn, ghế, nước uống và các tiện nghi khác (nếu có thể) phục vụ công dân khi đến giao dịch.

4. Chỉ đạo xây dựng quy chế làm việc của UBND huyện, thị xã, thành phố; quy chế làm việc của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố phù hợp với việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan; ban hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố.

5. Chỉ đạo củng cố, sắp xếp lại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng UBND huyện, thị xã, thành phố.

6. Bố trí công chức có năng lực, phẩm chất và kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ.

7. Thực hiện niêm yết công khai các quy định về quy trình, thủ tục hành chính, phí, lệ phí, và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

8. Thông báo, tuyên truyền Quy định này thông qua hệ thống Đài Truyền thanh, tờ rơi, áp phích... để nhân dân được biết, thực hiện và kiểm tra giám sát việc thực hiện.

9. Thường xuyên tổ chức kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và công chức chuyên môn; rà soát, đánh giá tình hình công việc theo định kỳ, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện.

Điều 23. Trách nhiệm của các sở, ngành liên quan

1. Sở Nội vụ phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này tại UBND các xã, phường, thị trấn; phối hợp với các sở, ban, ngành chuyên môn có liên quan kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

2. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ, thủ tục và các quy định có liên quan cho công chức thuộc Phòng Lao động-Thương binh và Xã hội huyện, thị xã, thành phố; hướng dẫn, kiểm tra và xử lý kịp thời các vướng mắc nghiệp vụ về lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Sở Tài nguyên và Môi trường chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn và phối hợp với UBND huyện, thị xã, thành phố, kiểm tra việc thi hành các quy định của pháp luật về quản lý và thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai.

4. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định của pháp luật về lĩnh vực tư pháp.

5. Sở Xây dựng chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực xây dựng.

6. Cục Thuế tỉnh có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện của Chi cục Thuế các huyện, thị xã, thành phố trong việc xử lý hồ sơ và ban hành các thông báo nghĩa vụ tài chính chính xác và đúng thời gian quy định.

b) Phối hợp với UBND huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các Chi cục Thuế bố trí công chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm tốt, tham gia phối hợp với Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất trong việc xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất đầy đủ, chính xác.

c) Chỉ đạo các Chi cục Thuế phối hợp với Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện cung cấp biểu mẫu cho UBND các phường, xã, thị trấn để phục vụ nhân dân. Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, tư vấn và giải đáp kịp thời các yêu cầu của công dân về nghĩa vụ tài chính liên quan đến quyền sử dụng đất.

7. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan tạo điều kiện và thực hiện tốt công tác phối hợp giúp UBND huyện, thị xã, thành phố thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo đúng Quy định này.

8. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Báo Phú Yên, Đài Phát thanh - Truyền hình Phú Yên và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện nội dung của Quy định này.

Điều 24. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức có các hành vi sau đây trong quá trình giải quyết các

yêu cầu của tổ chức, công dân bị xử lý kỷ luật.

a) Không nhận hồ sơ đã hợp lệ, đầy đủ; không hướng dẫn cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ, gây phiền hà đối với người nộp hồ sơ; nhận hồ sơ mà không ghi vào sổ theo dõi.

b) Tự đặt ra các thủ tục hành chính ngoài quy định chung, gây phiền hà đối với người liên hệ giải quyết các thủ tục hành chính.

c) Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho người đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

d) Giải quyết thủ tục hành chính chậm trễ so với thời hạn quy định mà không có lý do chính đáng.

đ) Từ chối thực hiện hoặc không thực hiện thủ tục hành chính mà theo quy định của pháp luật đã đủ điều kiện để thực hiện.

e) Thực hiện thủ tục hành chính không đúng thẩm quyền.

f) Quyết định, ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ không đúng quy định gây thiệt hại hoặc tạo điều kiện cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính gây thiệt hại cho Nhà nước, tổ chức và công dân.

g) Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

3. Thẩm quyền, hình thức và trình tự xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Chế độ thông tin, báo cáo

1. UBND huyện, thị xã, thành phố định kỳ báo cáo tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

2. UBND huyện, thị xã, thành phố thực hiện báo cáo nhanh và các báo cáo chuyên đề về Sở Nội vụ theo đúng thời gian quy định.

Điều 26. Đối với cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa khi thực hiện việc chuyển hồ sơ cho các cơ quan, đơn vị giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông, ngoài việc được thanh toán chi phí công tác theo quy định, UBND huyện, thị xã, thành phố hỗ trợ tiền xăng xe, kinh phí được trích trong kinh phí tự chủ của UBND huyện, thị xã, thành phố./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự