

## ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN LIÊN CHIỂU

ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN LIÊN CHIỂU

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

Số: 04/2008/QĐ-UBND

Liên Chiểu, ngày 03 tháng 12 năm 2008

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả  
thuộc Ủy ban nhân dân quận Liên Chiểu**

## ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN LIÊN CHIỂU

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 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 32/2008/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND quận, huyện thuộc thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số 44/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND phường, xã ban hành kèm theo Quyết định số 21/2008/QĐ-UBND ngày 07 tháng 4 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận và Trưởng phòng Nội vụ quận Liên Chiểu,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Ủy ban nhân dân quận Liên Chiểu.

**Điều 2.** Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận Liên Chiểu có trách nhiệm triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận, Trưởng phòng Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả

kết quả và cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ chuyên môn, tổ chức và công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Dương Thành Thị**

**QUY CHẾ**

**Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả  
thuộc Ủy ban nhân dân quận Liên Chiểu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2008/QĐ-UBND  
ngày 03 tháng 12 năm 2008 của UBND quận Liên Chiểu)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND quận Liên Chiểu (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận) có nhiệm vụ tiếp và hướng dẫn công dân, tổ chức đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND quận, nhận hồ sơ đã đầy đủ thủ tục theo quy định, viết giấy biên nhận hồ sơ và trả kết quả cho công dân và tổ chức.

**Điều 2.**

1. Bộ phận tiếp nhận thực hiện chức năng, nhiệm vụ đúng qui định tại Quyết định số 32/2008/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND quận, huyện thuộc thành phố Đà Nẵng và Quyết định số 44/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại UBND phường, xã ban hành kèm theo Quyết định số 21/2008/QĐ-UBND ngày 07 tháng 4 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận được thực hiện trên các lĩnh vực:

- a. Đăng ký kinh doanh;
- b. Đất đai;
- c. Quản lý đô thị;
- d. Chứng thực;
- đ. Lao động- thương binh và xã hội;
- e. Quản lý hội;
- g. Giáo dục và đào tạo.

3. Những hồ sơ không thuộc các lĩnh vực được quy định tại khoản 2 Điều này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận, thì công dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại các phòng chuyên môn có liên quan thuộc UBND quận để tiếp nhận và giải quyết theo quy định hiện hành.

4. Những hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận, thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Bộ phận tiếp nhận chi tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ theo quy định.

**Điều 3.** Thời gian giải quyết hồ sơ, công việc của Bộ phận tiếp nhận là thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước (không kể ngày nghỉ theo quy định) và được xác định kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của công dân và tổ chức.

## **Chương II** **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG** **CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN**

**Điều 4.** Bộ phận tiếp nhận do Chủ tịch UBND quận ra quyết định thành lập và chỉ đạo trực tiếp; chịu sự quản lý của Văn phòng HĐND và UBND quận.

**Điều 5.** Bộ phận tiếp nhận có những nhiệm vụ sau đây:

1. Tiếp công dân, tổ chức tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận khi họ có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND quận.

2. Hướng dẫn công dân, tổ chức trong việc hoàn tất thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định.

3. Xử lý hồ sơ của công dân, tổ chức theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các phòng chuyên môn khác thì chuyển cho phòng chuyên môn trực tiếp giải quyết.

4. Nhận lại kết quả đã giải quyết, trả lại cho công dân, tổ chức, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

**Điều 6.** Trách nhiệm của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận:

### **1. Đối với Trưởng Bộ phận tiếp nhận:**

- Căn cứ các quy định tại Quyết định số 32/2008/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2008 và Quyết định số 44/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng tiến hành phân công, sắp xếp, bố trí vị trí nơi làm việc cho cán bộ, công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

- Giúp Chủ tịch UBND quận theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận;

- Là đầu mối phối hợp với các công chức hoặc Bộ phận chuyên môn khác thuộc UBND quận, kịp thời giải quyết những vấn đề vướng mắc xảy ra, đặc biệt đối với những hồ sơ liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức;

- Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hằng ngày của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận.

## **2. Đối với công chức, viên chức:**

- Phải chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định;

- Thực hiện nhiệm vụ do Trưởng Bộ phận tiếp nhận phân công;

- Giúp Trưởng Bộ phận tiếp nhận tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công dân, tổ chức;

- Kịp thời cập nhật những quy định không phù hợp với tình hình thực tế, đề xuất Trưởng Bộ phận tiếp nhận và lãnh đạo UBND quận đề nghị cấp trên xem xét điều chỉnh cho phù hợp;

- Phối hợp với các phòng, ban chức năng có liên quan để đảm bảo việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của công dân, tổ chức đúng thời gian. Nghiêm cấm gây phiền hà cho công dân và tổ chức dưới mọi hình thức.

**Điều 7.** Mọi quy định về quy trình, thủ tục hành chính, phí, lệ phí, chi phí và thời gian giải quyết đối với từng hồ sơ công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được niêm yết công khai ở nơi thuận tiện, thông thoáng để nhân dân, tổ chức dễ dàng nhận biết.

Mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; công khai số điện thoại của lãnh đạo UBND quận, Trưởng phòng chuyên môn, sơ đồ làm việc của UBND quận.

**Điều 8.** Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa”:

1. Tiếp nhận hồ sơ:

a) Tùy theo nhu cầu về nội dung công việc, công dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết công việc trực tiếp liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất hoặc liên hệ trực tiếp tại các phòng chuyên môn thuộc UBND quận.

b) Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm xem xét yêu cầu, hồ sơ của công dân, tổ chức; kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ.

Đối với các hồ sơ có hẹn, sau khi kiểm tra hồ sơ đã hợp lệ theo quy định, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải viết Giấy biên nhận hồ sơ (theo mẫu GBN), có ghi rõ ngày trả kết quả và cập nhật vào **Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả** (theo mẫu TN-TKQ).

Nếu hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể cho công dân, tổ chức thông qua **Phiếu hướng dẫn (theo mẫu PHD)** để công dân, tổ chức bổ sung, hoàn chỉnh. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo **nguyên tắc một lần**, đầy đủ, theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

## 2. Chuyển hồ sơ:

Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm chuyển hồ sơ của công dân, tổ chức đến phòng chuyên môn có liên quan vào cuối giờ làm việc của mỗi buổi của ngày làm việc. Thời gian công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn và thời gian phòng chuyên môn trả lại kết quả giải quyết cho công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải được thể hiện trong Giấy biên nhận hồ sơ và Sổ theo dõi giải quyết hồ sơ.

## 3. Xử lý, giải quyết hồ sơ:

a) Phòng chuyên môn thẩm định hồ sơ của công dân, tổ chức do công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ chuyển đến, trình lãnh đạo UBND quận ký hoặc lãnh đạo phòng ký và chuyển trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định. Trường hợp hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của 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;

b) 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 lịch kiểm tra báo cáo trực tiếp với Trưởng 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 của công dân, tổ chức;

c) 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 công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ bằng văn bản để có cơ sở giải thích cho công dân, tổ chức.

## 4. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ:

a) Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND quận, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch UBND quận, thì Chủ tịch UBND quận ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho phòng chuyên môn;

b) Đối với những loại hồ sơ theo Quy chế làm việc của UBND quận, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch UBND quận, thì Phó Chủ tịch UBND quận ký giải quyết, sau đó chuyển lại cho phòng chuyên môn;

c) Đối với những loại hồ sơ theo quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND quận thì Trưởng phòng chuyên môn ký giải quyết hồ sơ, sau đó chuyển kết quả lại cho công chức, viên chức chuyên môn tham mưu xử lý hồ sơ.

## 5. Giao trả hồ sơ:

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết từ phòng chuyên môn, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trả hồ sơ cho công dân, tổ chức theo đúng thời gian đã hẹn, thu phí, lệ phí và chi phí đối với những công việc được thu phí, lệ phí và chi phí theo quy định và yêu cầu công dân, tổ chức ký nhận vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.

6. Những nội dung công việc tiếp nhận, trả kết quả theo cơ chế “một cửa” tại Bộ phận tiếp nhận được thể hiện tại Sơ đồ số 1.

7. Những nội dung công việc tiếp nhận, trả kết quả theo cơ chế “một cửa” tại phòng chuyên môn thuộc UBND quận được thể hiện tại Sơ đồ số 2.

### **Chương III**

#### **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP**

**Điều 9.** Mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận với công chức hoặc Bộ phận chuyên môn thực hiện cụ thể như sau:

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với phòng chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ;

2. Nếu hồ sơ do công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, chuyên phòng chuyên môn kiểm tra không đúng theo quy định tại Quyết định số 32/2008/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2008 và Quyết định số 44/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng thì phòng chuyên môn có quyền trả lại để bổ sung hồ sơ. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải trực tiếp xin lỗi công dân, tổ chức và đề nghị công dân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Nếu công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ sai hai lần trở lên hoặc không làm tốt nhiệm vụ thì Chủ tịch UBND quận chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND quận, các phòng chuyên môn thuộc UBND quận xem xét tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý vi phạm hoặc thay đổi vị trí công tác;

3. Nếu giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì công chức, viên chức xử lý hồ sơ phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc cơ quan của tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ. Nếu để trễ hẹn lần thứ hai mà không có lý do chính đáng thì Trưởng phòng chuyên môn phải trực tiếp tiếp xúc với công dân, tổ chức để xin lỗi và giải quyết. Nếu công chức, viên chức trực tiếp xử lý hồ sơ mà tiếp tục để chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm đề nghị xử lý hoặc thay đổi vị trí công tác;

4. Đối với những hồ sơ mà công chức, viên chức trình Trưởng phòng chuyên môn ký đúng thời gian quy định nhưng do Trưởng phòng chuyên môn ký chậm thì Trưởng phòng chuyên môn phải có văn bản xin lỗi và trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc cơ quan của tổ chức trả kết quả giải quyết hồ sơ;

5. Đối với những hồ sơ mà phòng chuyên môn trình lãnh đạo UBND quận ký đúng thời gian đã quy định nhưng do lãnh đạo UBND quận ký chậm thì phải có văn bản xin lỗi và cử Chánh hoặc Phó Văn phòng HĐND và UBND quận trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc cơ quan của tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ;

6. Đối với hồ sơ theo quy định trước khi giải quyết, UBND quận phải lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố hoặc của UBND thành phố hoặc

của các cơ quan có liên quan thì UBND quận phải có văn bản lấy ý kiến, trong đó thời gian đề nghị cơ quan được lấy ý kiến có văn bản trả lời phải tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến mà yêu cầu thời gian trả lời phù hợp nhưng không được ít hơn **03** ngày làm việc, ngoại trừ trường hợp nội dung công việc UBND thành phố đã có quy định cụ thể. Nếu quá thời gian quy định ghi trong văn bản đề nghị mà các cơ quan được đề nghị không có ý kiến bằng văn bản thì xem như đồng ý, UBND quận được giải quyết theo đề nghị của công dân, tổ chức, nếu sau này có phát sinh vấn đề vướng mắc có liên quan đến nội dung công việc đã lấy ý kiến thì cơ quan được lấy ý kiến nhưng không trả lời phải chịu trách nhiệm.

**Điều 10.** Trong mối quan hệ phối hợp giữa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với cán bộ công chức, viên chức các phòng, ban chuyên môn liên quan và ngược lại, phải thực hiện đúng theo quy trình và thời gian quy định.

**Điều 11.** Các công chức, viên chức ở các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND quận có trách nhiệm:

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được quy định, xử lý, trình lãnh đạo phòng chuyên môn hoặc lãnh đạo UBND quận ký giải quyết với các hồ sơ do Bộ phận tiếp nhận chuyển đến.

2. Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận trong quá trình xử lý các công việc có liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

## **Chương IV**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 12.** Công chức, viên chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận thuộc UBND quận nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành nhiệm vụ được giao thì được UBND quận khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

**Điều 13.** Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức, viên chức của Bộ phận tiếp nhận và các công chức, viên chức khác có liên quan thuộc UBND quận thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế “một cửa” tại UBND quận, huyện thuộc thành phố Đà Nẵng ban hành kèm theo Quyết định số 32/2008/QĐ-UBND ngày 30 tháng 5 năm 2008, Quyết định số 44/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng và Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 14.** Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, những quy định của Quy chế này và các văn bản pháp luật khác. Khi phát hiện thấy các hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, cửa quyền, nhũng nhiễu, hách dịch của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận



và các công chức, viên chức khác công tác tại UBND quận thì cần phải thông báo ngay với Chủ tịch UBND quận hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 15.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn liên quan, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì Trưởng Bộ phận tiếp nhận báo cáo UBND quận (thông qua Phòng Nội vụ quận) để tổng hợp trình Chủ tịch UBND quận xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế ./.

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

**Dương Thành Thị**