

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN BA ĐÌNH**

Số: 2257/UBND-VP

V/v thực hiện các Quyết định: 2733/QĐ-UBND, 2737/QĐ-UBND & 2738/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND Quận

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

Ba Đình, ngày 11 tháng 12 năm 2020

Kính gửi: Thủ trưởng các đơn vị thuộc quận

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội; ngày 30/11/2020, UBND Quận ban hành:

- Quyết định số 2733/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận Ba Đình về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND quận Ba Đình;

- Quyết định số 2737/QĐ-UBND về việc Ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Ba Đình;

- Quyết định số 2738/QĐ-UBND về việc Ban hành quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận Ba Đình;

UBND Quận yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các Quyết định nêu trên theo quy định. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về UBND Quận (thông qua Văn phòng HĐND và UBND quận) để tổng hợp.

(Gửi kèm theo Quyết định 2733/QĐ-UBND, Quyết định 2737/QĐ-UBND và Quyết định 2738/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận qua hệ thống quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp quận Ba Đình)./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Chủ tịch UBND Quận;
(để báo cáo)
- VPUB: CPV, PCVP, CV
- Lưu VT(v).

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**



Ngô Minh Tuấn

QUYẾT ĐỊNH

**Kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết
thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND quận**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BA ĐÌNH

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

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn thành phố Hà Nội,

Căn cứ 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận và Trưởng phòng Nội vụ tại Tờ trình số 388/TTr-NV-VP ngày 09/11/2020

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Văn phòng HĐND và UBND quận gồm các ông (bà) có tên sau:

1. Bà Nguyễn Thúy Mai, Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận, Trưởng Bộ phận,
2. Bà Nguyễn Hương Sơn, Công chức phòng Tài nguyên và Môi trường,
3. Bà Đỗ Minh Thu, Công chức phòng Quản lý đô thị,
4. Bà Nguyễn Phương Thùy, Công chức phòng Tư pháp,
5. Bà Nguyễn Quỳnh Trang, Công chức phòng Lao động – Thương binh và xã hội,
6. Bà Nguyễn Thu Trang, Công chức Văn phòng HĐND và UBND quận.

Điều 2. Chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 885/QĐ-UBND ngày 13/4/2020 của UBND quận Ba Đình.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận, Trưởng phòng Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: 

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ TP Hà Nội;
- Văn phòng UBND TP Hà Nội;
- TT Quận ủy - TT HĐND quận;
- Các Đ/c PCT UBND quận;
- Các phòng chuyên môn, UBND các phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH




Nam Chiến

Số: ~~2737~~ 2737/QĐ - UBND

Ba Đình, ngày 30 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Ba Đình

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BA ĐÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội về ban hành quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định 2133/QĐ-UBND ngày 30 / 11 /2020 của UBND quận Ba Đình về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc UBND quận Ba Đình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận Ba Đình tại Tờ trình số 353/TTr-VP ngày 30/11/2020,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) theo quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Ba Đình

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND quận; Trưởng các phòng, ban, đơn vị; Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính quận; Chủ tịch UBND các phường và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND Thành phố Hà Nội;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- Đ/c Bí thư Quận ủy;
- TT QU, TT HĐND quận;
- Đ/c Chủ tịch UBND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Tạ Nam Chiến

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN BA ĐÌNH**

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

QUY CHẾ

Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Ba Đình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2737/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận Ba Đình)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa), phạm vi tiếp nhận và quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND quận Ba Đình; các biểu mẫu; việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại UBND quận Ba Đình; một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính thuộc thành phố được giao tiếp nhận tại cấp quận qua Cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố và Hệ thống thông tin điện tử dùng chung 3 cấp thành phố.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. UBND quận và UBND các phường trên địa bàn quận.
2. Các phòng chuyên môn thuộc UBND quận, các đơn vị giải quyết TTHC và liên thông giải quyết các TTHC thuộc hệ thống ngành dọc tại địa phương.
3. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cơ quan, đơn vị nêu tại Khoản 1, 2, Điều này (gọi tắt là công chức, viên chức).
4. Đơn vị Bưu chính hợp tác thực hiện dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn quận.
5. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.
2. Thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, chính xác, kịp thời đúng theo các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính.
3. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.
4. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
5. Việc giải quyết, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy định của pháp luật và của Thành phố; ứng dụng

công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Điều 4. Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Những hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 5, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Tất cả các hành vi vi phạm quy định tại điều này đều bị xử lý theo quy định của pháp luật. Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm chịu trách nhiệm hoàn toàn trước UBND quận và nhận hình thức kỷ luật theo quy định.

Chương II
TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG VÀ MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC
CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 5. Tổ chức bộ phận Một cửa

1. UBND quận ban hành quyết định kiện toàn Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng HĐND và UBND quận.

2. Văn phòng HĐND và UBND quận quản lý trụ sở và bảo đảm trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng tại Bộ phận Một cửa.

3. Trưởng Bộ phận Một cửa do một lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND quận đảm nhiệm theo sự phân công của lãnh đạo UBND quận và là đầu mối theo dõi kiểm soát thủ tục hành chính.

4. Bộ Phận Một cửa thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo các quy định tại Điều 8, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Điều 6. Nhân sự được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa quận

1. Các phòng chuyên môn thuộc UBND quận xây dựng phương án nhân sự (*nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng*) cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa đảm bảo đủ các tiêu chuẩn quy định tại khoản 1, Điều 11, Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, làm nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

2. Đối với những phòng chuyên môn có số lượng hồ sơ hành chính giao dịch không nhiều (dưới 50 hồ sơ/năm) hoặc thủ tục hành chính không phát sinh thường xuyên (hồ sơ theo đợt) công chức Văn phòng HĐND và UBND quận làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

3. Thời hạn làm việc của công chức được cử đến Bộ phận Một cửa là 24 tháng, trừ trường hợp có quy định khác nhưng phải đảm bảo đủ 06 tháng và tối đa không quá 24 tháng.

Điều 7. Mối quan hệ công tác giữa Bộ phận Một cửa các cấp với các cơ quan chuyên môn cử công chức đến làm việc

1. Trưởng Bộ phận Một cửa là người trực tiếp điều hành đối với mọi hoạt động tại Bộ phận; quản lý về thời gian làm việc, thái độ, tác phong, cư xử của công chức, viên chức, người lao động trong thời gian được cử đến làm việc; xem xét, xử lý về tiến độ, chất lượng giải quyết các công việc, nhiệm vụ của công chức, viên chức.

Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 9, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

2. Các phòng, ban chuyên môn của đơn vị cử công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm quản lý công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận trong sinh hoạt chuyên môn, sinh hoạt đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng và kỷ luật.

Trách nhiệm của thủ trưởng các phòng chuyên môn cử công chức, viên chức tới làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện theo quy định tại Điều 12, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các quy định, đồng thời được hưởng các quyền lợi được quy định tại Khoản 2, 3, Điều 11, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

3. Người đứng đầu Bộ phận Một cửa các đơn vị và trưởng các phòng, ban chuyên môn của đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa xây dựng quy chế phối hợp trong việc quản lý, điều động, phân công công việc; khen thưởng, xử lý kỷ luật đối với các cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị.

Điều 8. Chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với Người đứng đầu Bộ phận Một cửa; cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa

1. Chế độ bồi dưỡng: Trưởng Bộ phận Một cửa; cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của Thành phố;

2. Trang phục: Trưởng Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa được cấp kinh phí may trang phục, cụ thể:

- Năm đầu tiên: 02 bộ xuân hè và 02 bộ thu đông/01 người.

- Năm thứ hai trở đi: 01 bộ xuân hè và 01 bộ thu đông/01 người.

a) Mẫu trang phục đối với nam:

- Mùa hè: áo sơ mi trắng, quần âu sẫm màu.

- Mùa đông: áo sơ mi trắng và bộ vest sẫm màu.

b) Mẫu trang phục đối với nữ:

- Mùa hè: áo sơ mi trắng, quần âu hoặc chân váy sẫm màu, hoặc trang phục truyền thống (áo dài).

- Mùa đông: áo sơ mi và bộ vest sẫm màu.

Bộ phận Một cửa quận mặc trang phục thống nhất: Ngày đầu tuần mặc trang phục truyền thống (áo dài), các ngày còn lại thực hiện theo quy định tại Điều này.

Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa.

1. Ngày làm việc: Bộ phận Một cửa quận làm việc vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định). Việc tổ chức làm việc buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện từ 8h00 đến 11h00 theo quy định tại Quyết định số 05/2017/QĐ-UBND ngày 28/02/2017 của UBND thành phố Hà Nội.

2. Thời gian làm việc: 08 giờ/01 ngày. Cụ thể:

a) Thời gian tiếp nhận và trả kết quả.

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Thời gian còn lại trong các buổi làm việc được bố trí để cán bộ, công chức làm công tác sắp xếp và bàn giao, luân chuyển hồ sơ trực tiếp đến phòng chuyên môn; cập nhật tình trạng giải quyết hồ sơ vào Hệ thống Công dịch vụ công của Thành phố và thực hiện các công việc khác theo sự phân công chỉ đạo của phòng chuyên môn.

Điều 10. Bố trí trang thiết bị của Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận Một cửa được bố trí diện tích, quy mô diện tích, các trang thiết bị phụ trợ phù hợp với quy định tại Điều 8 Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội.

2. Trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa: Bố trí khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy tính có kết nối mạng, máy lấy số xếp hàng tự động kết nối tới Hệ thống thông tin một cửa điện tử; các màn hình cảm ứng phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện dịch vụ công trực tuyến; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận Một cửa.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 11. Các nội dung công khai tại Bộ phận Một cửa

Trưởng Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm công khai đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa các nội dung sau:

1. Các quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, quyết định phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính do UBND thành phố ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết tại UBND quận hoặc UBND quận liên thông giải quyết.

2. Hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị và sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và hành vi hành chính của UBND quận.

3. Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của UBND quận theo quyết định phê duyệt danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của UBND quận để tiếp nhận các thông tin phản ánh, góp ý của cá nhân, tổ chức.

4. Danh sách họ và tên, chức danh, số điện thoại của Trưởng Bộ phận Một cửa; họ và tên, chức danh, số điện thoại và lĩnh vực được giao tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Hình thức công khai: công khai tại trụ sở Bộ phận Một cửa, tại bàn viết hồ sơ và trên trang thông tin điện tử của UBND quận.

Điều 12. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính

Thực hiện theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 13, quyết định 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố Hà Nội.

Đối với các trường hợp công chức, viên chức tiếp nhận kiểm tra thấy thiếu hồ sơ, công chức, viên chức lập phiếu hướng dẫn hồ sơ theo quy định, đảm bảo công dân, tổ chức có thể bổ sung một lần đầy đủ, chính xác trước khi được tiếp nhận.

Đối với các thủ tục hành chính chưa kịp ban hành quy trình nội bộ kèm theo quyết định ban hành, cán bộ tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm báo cáo trưởng bộ phận một cửa và lãnh đạo phòng chuyên môn ban hành hướng dẫn tạm thời để có cơ sở hướng dẫn công dân.

Điều 13. Cách thức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 16, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Việc tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình tiếp nhận, giải quyết, trình phê duyệt kết quả và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được thực hiện tại tất cả các đơn vị trên địa bàn Quận bảo đảm các tiêu chuẩn về điều kiện thực hiện quy định tại Điều 6 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ. Việc thực hiện toàn bộ quy trình được quy định từ Điều 17 đến Điều 22, Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

Công chức, viên chức tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện tiếp nhận thì lập phiếu tiếp nhận hồ sơ và thực hiện luân chuyển hồ sơ theo quy định. Sau khi nhận kết quả giải quyết TTHC, công chức, viên chức tổ chức thu phí, lệ phí (nếu có) và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Điều 14. Các biểu mẫu và quy định sử dụng biểu mẫu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính

Các biểu mẫu và quy định sử dụng biểu mẫu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 17, quyết định 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố Hà Nội.

Trong trường hợp việc Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp chưa cập nhật biểu mẫu theo quy định. Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm báo cáo trưởng bộ phận Một cửa để kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý, đảm bảo việc thực hiện biểu mẫu đúng quy định.

Việc cập nhật hồ sơ (trong trường hợp Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp có sự cố) phải được ghi rõ ràng và cụ thể đối với từng hồ sơ và thể hiện trên số theo dõi hồ sơ.

Điều 15. Yêu cầu đối với lưu trữ, chuyển tiếp thông tin hồ sơ thủ tục hành chính

Việc lưu trữ, chuyển tiếp thông tin hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 17, quyết định 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố Hà Nội.

Ngoài việc thực hiện lưu trữ hồ sơ trên Hệ thống thông tin Một cửa điện tử dùng chung ba cấp, bản giấy các giấy tờ như phiếu hẹn, sổ theo dõi hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ được lưu trữ theo quy định. Thời gian lưu trữ hồ sơ thực hiện theo quy định về lưu trữ tài liệu chuyên ngành đối với từng lĩnh vực.

Điều 16. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Trưởng Bộ phận Một cửa đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức sau:

- a) Màn hình cảm ứng đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với thái độ và sự phục vụ của công chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa;
- b) Hệ thống camera giám sát;
- c) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
- d) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ;

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND quận được công khai tại Bộ phận Một cửa quận và trên Cổng thông tin điện tử của quận.

3. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm chung của Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND quận

1. Tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Quy chế này.

2. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND quận về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của đơn vị.

3. Chỉ đạo xây dựng quy trình giải quyết đối với từng thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị (trong đó quy định rõ trách nhiệm, thời gian giải quyết của các cá nhân, bộ phận, phòng ở từng khâu từ tiếp nhận, bàn giao, thụ lý giải quyết đến trả kết quả và lưu hồ sơ).

4. Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và Quy chế này.

5. Cán bộ, công chức, viên chức được giao trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và Quy chế này.

6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Văn phòng HĐND và UBND quận

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả hoạt động của Bộ phận Một cửa Quận; đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND quận.

b) Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ việc tra cứu, tiếp nhận, xử lý, giải quyết, theo dõi tiến độ giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức đảm bảo hiệu quả, thuận tiện, kịp thời, chính xác.

c) Đề xuất UBND quận cấp kinh phí may trang phục, đầu tư cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Phòng Nội vụ

a) Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND quận theo dõi, đánh giá việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các đơn vị. Đưa kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND quận của các đơn vị vào tiêu chí xét thi đua trong công tác cải cách hành chính và mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác của tập thể, cá nhân.

b) Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND quận, các phòng chuyên môn tham mưu cho Chủ tịch UBND quận trong việc bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định; tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa.

c) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện các quy định về cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị.

d) Đề xuất UBND quận kịp thời khen thưởng đối với các đơn vị, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và xem xét trách nhiệm đối với cơ quan, cán bộ, công chức làm ảnh hưởng đến việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện nhiệm vụ thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị theo chỉ đạo, hướng dẫn của Thành phố.

3. Phòng Tài chính - Kế hoạch

a) Hướng dẫn chế độ thu, chi và việc quản lý, sử dụng các nguồn kinh phí đảm bảo cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa.

b) Tham mưu UBND quận bố trí kinh phí tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; kinh phí đầu tư cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị để xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại theo quy định của Thành phố.

4. Phòng Văn hóa - Thông tin

a) Phối hợp với văn phòng HĐND và UBND quận và các cơ quan chuyên môn thông tin, tuyên truyền về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức; về tổ chức tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị, góp ý của cá nhân, tổ chức liên quan đến thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính.

b) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

c) Phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND quận nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin để hệ thống phần mềm một cửa vận hành thông suốt, nhanh chóng và đảm bảo tính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị.

d) Phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND quận triển khai nội dung về thực hiện cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng. Chủ trì tham mưu UBND quận công khai danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trực tuyến qua mạng từ mức độ 3 trở lên.

5. Phòng Kinh tế

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO trong việc giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn.

b) Chủ trì, phối hợp với phòng Văn hóa - Thông tin, Văn phòng HĐND và UBND quận triển khai thực hiện ISO điện tử tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận *(khi có chỉ đạo của UBND Thành phố và văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện của Sở Khoa học và Công nghệ và các Sở, ngành có liên quan)*.

6. Các phòng chuyên môn và UBND các phường

a) Triển khai, tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quy chế này.

b) Chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm các trường hợp công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

c) Có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, cá nhân khi cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính quá hạn hoặc có sai sót; khi công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc trong nhân dân.

d) Khen thưởng, biểu dương kịp thời đối với công chức, viên chức có thành tích trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

đ) Định kỳ *(tháng, quý, năm)* báo cáo kết quả tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính về Văn phòng HĐND và UBND quận theo quy định.

Điều 19. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ hoặc các phòng, ban, đơn vị có liên quan trả lại hồ sơ cho cá nhân, tổ chức mà không có lý do chính đáng thì tùy theo mức độ vi phạm phải bị xử lý theo quy định.

2. Kết quả triển khai và thực hiện nhiệm vụ được giao trong tổ chức cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công chức.

3. Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

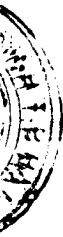
4. Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND quận có trách nhiệm triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ hoặc đột xuất tổng

hợp báo cáo tình hình, kết quả thực hiện, đề xuất giải quyết các khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND quận và UBND Thành phố.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này; trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung nào chưa phù hợp với tình hình thực tế cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND quận để tổng hợp, báo cáo UBND quận xem xét, giải quyết./.



Số: 2738 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 30 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận Ba Đình

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BA ĐÌNH

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 ngày 19/6/2015;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 2733/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận Ba Đình về việc kiện toàn bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2737/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận Ba Đình về việc ban hành Quy chế hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

Xét đề nghị của Chánh văn phòng HĐND và UBND quận Ba Đình tại Tờ trình số 353/TTr-VP ngày 30/11/2020

QUYẾT ĐỊNH:

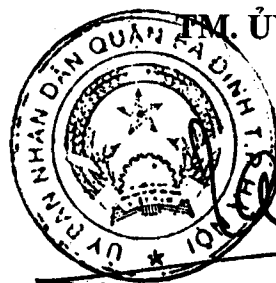
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận Ba Đình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND; Trưởng các phòng, ban, đơn vị và Chủ tịch UBND các phường có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, CCHC.



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Tạ Nam Chiến

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN BA ĐÌNH**

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

QUY CHẾ

Phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận Ba Đình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2738/QĐ-UBND ngày 30/11/2020 của UBND quận Ba Đình)

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng:

1) Phạm vi áp dụng:

Quy chế này quy định về trình tự, cơ chế phối hợp liên thông và trách nhiệm giữa các cơ quan liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn quận Ba Đình.

2) Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng đối với các phòng ban chuyên môn, UBND các phường trên địa bàn quận, Văn phòng HĐND và UBND quận, trên cơ sở Văn phòng HĐND và UBND là đơn vị chủ trì, các phòng ban chuyên môn thuộc quận là đơn vị phối hợp.

Điều 2. Nguyên tắc và phương thức phối hợp:

1) Nguyên tắc phối hợp:

Các cơ quan phối hợp thực hiện nhiệm vụ được giao và ý kiến chỉ đạo của UBND quận tổ chức triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp quận, huyện đảm bảo có hiệu quả và theo đúng quy định của pháp luật.

2) Phương thức phối hợp:

Các phòng ban chuyên môn, UBND các phường trên địa bàn quận phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND trong việc giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực, cung cấp thông tin quá trình giải quyết hồ sơ hành chính bằng văn bản, tham gia họp bàn, trao đổi, lấy ý kiến về các nội dung có liên quan thuộc thẩm quyền quản lý để kịp thời giải quyết hồ sơ hành chính cho cá nhân và tổ chức, phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 3. Nội dung phối hợp và thời hạn giải quyết:

- Giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực: theo quy định tại các quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục niêm yết thủ tục hành chính được UBND quận phê duyệt.

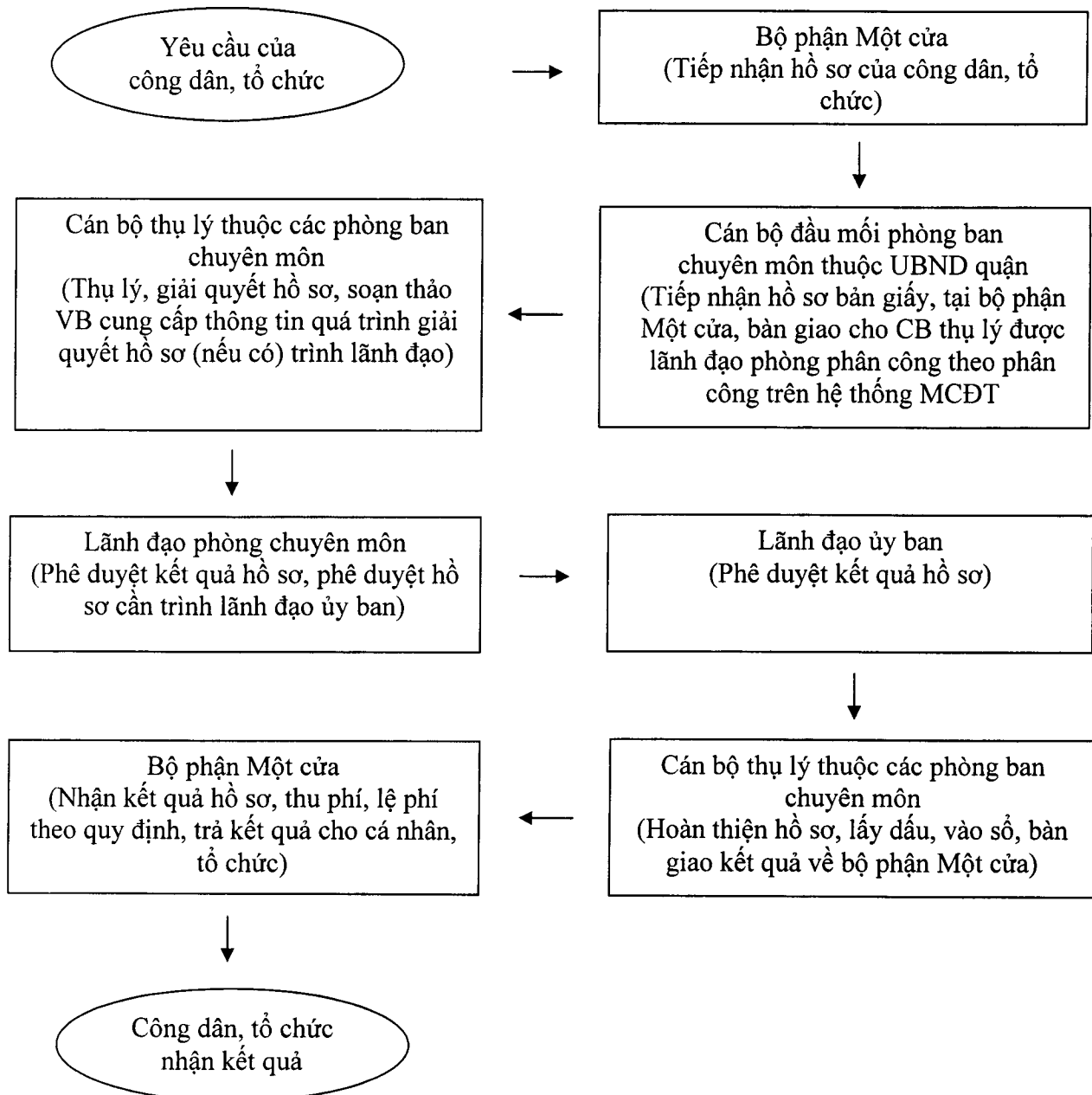
- Cung cấp thông tin quá trình giải quyết hồ sơ hành chính bằng văn bản khi việc giải quyết hồ sơ hành chính có yêu cầu bổ sung (*ngoài thành phần đã được quy định tại bộ thủ tục hành chính được niêm yết*), tạm dừng xác minh, từ chối giải quyết (*do không đủ điều kiện*) : trong thời gian tối đa 03 ngày làm việc (*hoặc theo quy định đối với TTHC có thời gian giải quyết dưới 03 ngày làm việc*).

- Thực hiện bàn giao hồ sơ bản điện tử kịp thời theo quy định tại quy trình nội bộ giải quyết hồ sơ hành chính; nhận bàn giao hồ sơ bản giấy và trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính theo quy định tại Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Tham gia họp bàn, trao đổi, lấy ý kiến về các nội dung có liên quan thuộc thẩm quyền quản lý để kịp thời giải quyết hồ sơ hành chính cho cá nhân và tổ chức: khi có yêu cầu.

- Các công việc phối hợp khác.

Điều 4. Quy trình luân chuyển:



Điều 5. Trách nhiệm các cơ quan:

1) Văn phòng HĐND và UBND quận:

- Chủ trì phối hợp các cơ quan chuyên môn, UBND các phường thuộc quận trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính các lĩnh vực theo quy định.

- Sau khi nhận được yêu cầu của cá nhân, tổ chức về việc thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn cá nhân, tổ chức tra cứu thủ tục hành chính, chuẩn bị hồ sơ giấy tờ liên quan. Lập phiếu hướng dẫn hồ sơ khi có yêu cầu (*theo mẫu*), lập phiếu từ chối tiếp nhận đối với các hồ sơ chưa đúng quy định, thực hiện tiếp nhận hồ sơ khi cá nhân, tổ chức đã cung cấp đầy đủ tài liệu.

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức lập phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính kèm theo phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ hành chính, chuyển bàn giao hồ sơ điện tử trên phần mềm một cửa điện tử dùng chung ba cấp cho phòng chuyên môn theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt. Thực hiện bàn giao hồ sơ bản giấy (nếu có) cho các phòng ban chuyên môn đúng thời điểm bàn giao hồ sơ được quy định tại Quy chế hoạt động của Bộ phận Một cửa.

- Nhận văn bản cung cấp thông tin quá trình giải quyết hồ sơ (nếu có), thông báo đến cá nhân, tổ chức về quá trình giải quyết hồ sơ. Nhận kết quả giải quyết hồ sơ hành chính từ các phòng, ban chuyên môn vào sổ theo dõi kết quả hồ sơ hành chính. Thu phí, lệ phí theo quy định, trả kết quả giải quyết hồ sơ hành chính cho cá nhân, tổ chức.

- Tổ chức, sắp xếp cơ sở vật chất, trang thiết bị phối hợp với các phòng, ban chuyên môn trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính các lĩnh vực tại trụ sở UBND quận.

2) Các phòng, ban chuyên môn, UBND các phường trên địa bàn quận:

- Thực hiện các nội dung phối hợp nêu tại điều 3 quy chế này.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật các văn bản quy định về thủ tục hành chính, báo cáo ủy ban nhân dân bằng văn bản về niêm yết và thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực được giao phụ trách.

- Cung cấp tài liệu, tổ chức tập huấn nghiệp vụ chuyên ngành cho cán bộ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính, đảm bảo cập nhật thông tin các văn bản mới nhất trong việc triển khai thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 6. Tổ chức thực hiện:

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh các vấn đề cần bổ sung, sửa đổi cho phù hợp thì các đơn vị phản ánh kịp thời về Văn phòng HĐND và UBND quận để tổng hợp báo cáo UBND quận xem xét chỉ đạo giải quyết./.

