

Số:38/QĐ-UBND

Mỹ Hòa, ngày 18 tháng 02 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của  
Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hòa**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ HÒA**

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

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 tháng 11 năm 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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 49/2018/QĐ-UBND ngày 28/11/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang, ban hành quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh An Giang;

Căn cứ Quyết định số 1311/QĐ-UBND ngày 12/5/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang, về việc ban hành Quy chế xin lỗi cá nhân, tổ chức vì sự sai sót, quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang;

Xét đề nghị của Trưởng Văn phòng Đảng ủy - Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hòa.

**Điều 2.** Trưởng Văn phòng Đảng ủy - Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, CB. Tổ chức - Nội vụ, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

**Nơi nhận:**

- VPUBND thành phố;
- Phòng Nội vụ;
- TT.Đảng ủy, HĐND phường;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT.



**CHỦ TỊCH**

*Nguyễn Văn Nhỏ*



**QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG  
CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ  
ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ HÒA**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 38 /QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2019  
của Chủ tịch UBND phường Mỹ Hòa)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Quy chế này quy định việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hòa (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

Quy định về nhiệm vụ, quyền hạn của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa; mối quan hệ và trách nhiệm của các cơ quan, bộ phận, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

**Điều 2.** Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tại Điều 4, 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, đồng thời bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Bộ phận Một cửa là đầu mối tập trung tiếp nhận, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức, chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết, nhận lại kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức.

2. Cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất là Bộ phận Một cửa trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Các danh mục thủ tục hành chính, bộ thủ tục hành chính theo quy định pháp luật được Chủ tịch UBND tỉnh công bố phải được niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời, đặt ở nơi tổ chức, cá nhân dễ tiếp cận, đồng thời phải thường xuyên cập nhật, bổ sung khi có quy định mới.

4. Thủ tục hành chính phải được hướng dẫn rõ ràng, tiếp nhận, thẩm định, giải quyết nhanh chóng, trả kết quả đúng hạn, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính.

a) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định, thì công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ; không được yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm giấy tờ khác ngoài các giấy tờ đã được quy định trong các văn bản pháp luật.

b) Trường hợp hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết, công chức của Bộ phận Một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

6. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính phải đúng quy định pháp luật.

7. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và phòng chống tham nhũng.

8. Bộ phận Một cửa làm việc theo giờ hành chính (buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ, buổi chiều: từ 13 giờ đến 17 giờ) các ngày trong tuần từ thứ hai đến thứ sáu (trừ các ngày lễ, tết....)

9. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính

## **Chương II**

### **CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 3. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND phường Mỹ Hòa, do Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND phụ trách; phân công 01 công chức làm Trưởng Bộ phận Một cửa.

Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa chịu sự quản lý của Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND phường và Thủ trưởng đơn vị.

Số lượng công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sắp xếp, bố trí căn cứ vào tình hình thực tế số lượng thủ tục hành chính tiếp nhận.

#### **Điều 4. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

Áp dụng theo Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP, bên cạnh đó phải đảm bảo những nội dung như sau:

##### **1. Đối với Trưởng Bộ phận Một cửa:**

- Trưởng Bộ phận chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường và Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND và UBND phường trong việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Bộ phận; có trách nhiệm phân công, sắp xếp, bố trí nơi làm việc cho công chức phù hợp, thuận tiện trong việc giải quyết công việc của tổ chức, công dân;

- Theo dõi, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận;

- Là đầu mối phối hợp với các cán bộ công chức thuộc các cơ quan chuyên môn, đồng thời phản ánh đến Chủ tịch UBND phường 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 cán bộ công chức.

- Theo dõi, quản lý thời gian làm việc hằng ngày của công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

- Tham mưu bố trí công chức có đủ năng lực, phẩm chất, có kỹ năng giao tiếp tốt làm nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ; tạo điều kiện để công chức được tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

- Niêm yết công khai các quy định về thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện, thời hạn giải quyết, mức thu phí, lệ phí đối với từng hồ sơ công việc, số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; rà soát, kiểm tra thường xuyên các trang thiết bị, tài sản, cơ sở vật chất của Bộ phận, kịp thời đề xuất các phương án tu sửa hay nâng cấp cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc tại Bộ phận.

- Thường xuyên tổ chức kiểm tra, theo dõi tình hình tiếp nhận, trả kết quả của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, việc xử lý, giải quyết công việc của bộ phận chuyên môn; định kỳ hàng tháng đánh giá tình hình giải quyết công việc, kiểm điểm phê bình để rút kinh nghiệm, đồng thời đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện (về chuyên môn và nhân sự).

## **2. Đối với công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa:**

a) Nguyên tắc chung khi giao tiếp với công dân:

- Khi tiếp xúc với công dân phải vui vẻ, nhã nhặn, tận tình lịch sự, giải quyết các yêu cầu của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Luôn thể hiện thái độ, cử chỉ, lời nói khiêm tốn, vui vẻ, bình tĩnh trong mọi tình huống.

- Tránh không để công dân phải đứng trong khi công chức ngồi. Tránh không để quạt chỉ thổi vào chỗ công chức mà công dân thì chịu nóng.

- Khi công dân đến lượt, ngồi vào ghế, công chức phải gật đầu chào hoặc nói “chào bác/anh/chị/em...”.

- Khi trả hồ sơ cho công dân phải xoay chiều hồ sơ cùng chiều nhìn đọc của công dân.

- Tránh để công dân chờ trong khi công chức đứng đĩnh làm một cách chậm chạp hoặc nói chuyện điện thoại quá lâu.

- Kiên nhẫn giải thích, hướng dẫn cho người lớn tuổi, người ít học bằng từ ngữ dễ hiểu.

- Trường hợp cần yêu cầu tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ cho hợp lệ, thì phải viết phiếu hướng dẫn cụ thể.

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của công dân.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của công dân.

- Trong khi thi hành công vụ, nếu phải để các công dân đến làm việc phải chờ đợi thì phải giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi công dân.

- Công chức đang tiếp công dân, nếu có việc phải rời khỏi vị trí làm việc (để đi trình ký, hoặc để trao đổi, xin ý kiến công chức khác,...) phải giải thích lý do cho công dân trước khi đi.

- Trường hợp công việc cần kéo dài quá thời gian quy định, công chức có trách nhiệm thông báo công khai cho công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

b) Nguyên tắc làm việc:

- Chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định;

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

- Hướng dẫn chính xác, đầy đủ, một lần đối với cá nhân, tổ chức đến giao dịch; tiếp nhận và chuyển giao hồ sơ đúng quy trình quy định.

- Giúp Trưởng Bộ phận 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 và Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND đề nghị cấp trên xem xét điều chỉnh cho phù hợp;

- Phối hợp với các công chức các bộ phận 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 5. Mối quan hệ làm việc giữa Bộ phận Một cửa với Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND và các Bộ phận chuyên môn của phường.**

1. Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND phường (thông qua Trưởng Bộ phận), có trách nhiệm:

- Quản lý thời gian làm việc hàng ngày của công chức.

- Theo dõi, nắm tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ của công chức; phối hợp với các cán bộ Trưởng từng bộ phận chuyên môn 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 ngành.

- Kiểm tra, đôn đốc, chấn chỉnh những sai sót trong quá trình làm việc của công chức khi giao tiếp với tổ chức, công dân.

- Theo dõi mức độ hoàn thành nhiệm vụ, phong cách giao tiếp, ứng xử của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.

- Đảm bảo các điều kiện làm việc của Bộ phận Một cửa.

- Báo cáo Chủ tịch UBND phường về tình hình thực hiện công tác của Bộ phận Một cửa bằng văn bản theo định kỳ tháng, quý, năm.

2. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì công chức, cán bộ chuyên trách tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trao đổi ngay với các Bộ phận chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

3. Nếu công chức ở từng Bộ phận giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức chậm hơn thời gian quy định mà không có lý do chính đáng thì phải trực tiếp đến nơi cư trú của công dân hoặc tổ chức để xin lỗi và trả kết quả giải quyết hồ sơ.

Nếu nhiều lần trễ 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 các bộ phận chuyên môn trình lãnh đạo UBND phường sớm hơn hoặc đúng thời gian quy định nhưng do lãnh đạo UBND phường chậm ký dẫn tới trễ hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì người ký hoặc Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND phường phải có văn bản xin lỗi công dân, tổ chức theo Quyết định 1311/QĐ-UBND ngày 12 tháng 5 năm 2016 của UBND tỉnh An Giang, về việc ban hành Quy chế xin lỗi cá nhân, tổ chức vì sự sai sót, quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

5. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức đến làm việc tại Bộ phận Một cửa:

- Cử cán bộ, công chức đến công tác tại Bộ phận Một cửa, đáp ứng tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

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

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

- Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên phần mềm quản lý để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

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

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

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

- Chủ động phối hợp với Bộ phận Một cửa quản lý cán bộ, công chức được phân công làm việc tại Bộ phận Một cửa; có phương án bố trí dự phòng ít nhất 01 cán bộ, công chức để kịp thời thay thế cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trong các trường hợp người đó nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác để không làm gián đoạn việc tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp cán bộ, công chức không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp thì cử cán bộ, công chức khác thay thế.

- Hàng quý, quyết toán phí, lệ phí thực hiện thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa được thu tại Bộ phận Một cửa (nếu có).

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

### **Chương III NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 6. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.**

Tổ chức thực hiện tiếp nhận danh mục các thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và không thực hiện tiếp nhận tại bộ phận Một cửa đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

**Điều 7.** Trong giờ hành chính công chức của Bộ phận Một cửa phải mặc đồng phục theo quy định, đeo thẻ công chức, viên chức, có bảng tên đặt tại nơi làm việc để cho tổ chức, công dân biết liên hệ.

#### **Điều 8. Chế độ họp giao ban và thực hiện chế độ thông tin báo cáo**

1. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện chế độ thông tin báo cáo ngày vào cuối giờ chiều với Trưởng Bộ phận.

2. Định kỳ mỗi tháng một lần, họp giao ban Bộ phận để đánh giá kết quả hoạt động. Mỗi quý một lần tổ chức họp giao ban với Lãnh đạo để đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp tổ chức thực hiện nhiệm vụ và giải quyết công việc giữa Bộ phận Một cửa do Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND - UBND chủ trì.

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

#### **Điều 8. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa**

1. Tiếp nhận hồ sơ.

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính công ích, nộp trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh đối với một số thủ tục hành chính có quy định nhận hồ sơ trực tuyến theo quy định tại Quyết định số 38/2018/QĐ-UBND ngày 22 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh An Giang.

b) Công chức của Bộ phận Một cửa sau khi kiểm tra hồ sơ của tổ chức, cá nhân:

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân hợp lệ, đầy đủ theo quy định: Công chức, viên chức của Bộ phận Một cửa viết giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

- Đối với hồ sơ quy định thời gian giải quyết trong ngày làm việc: Công chức của Bộ phận Một cửa phải trình lãnh đạo cơ quan ký và trả kết quả ngay cho tổ chức, cá nhân (không phải ghi giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trừ trường hợp người nộp yêu cầu).



- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định: Công chức của Bộ phận Một cửa viết phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ gửi cho tổ chức, cá nhân để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

- Hồ sơ của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương: Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ đó.

- Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do và ghi phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Các hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ (văn bản), từ chối giải quyết hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

- Tất cả các thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa phải được nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (được lưu tại phần mềm điện tử).

c) Đối với lĩnh vực có phần mềm riêng thì sử dụng các biểu mẫu: *Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; Sổ theo dõi hồ sơ...*, thực hiện các biểu mẫu theo phần mềm chuyên dụng đó.

2. Đối với hồ sơ được nộp trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh, cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ.

a) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ, công chức tiếp nhận phải có thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền. Việc thông báo được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới người dân của Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quy định này.

c) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

### 3. Chuyển hồ sơ:

a) Tất cả các thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, chuyển cho các bộ phận chuyên môn hoặc chuyên cơ quan, địa phương khác phối hợp giải quyết: công chức của Bộ phận Một cửa phải lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

b) Trong ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ giấy (hoặc bằng phần mềm nếu có), Bộ phận Một cửa phải chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan giải quyết hồ sơ đó. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa để theo dõi quá trình luân chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết hồ sơ (sớm, đúng, hay trễ thời gian quy định).

c) Người có thẩm quyền theo quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ phải ký xác nhận vào sổ theo dõi hồ sơ của Bộ phận Một cửa và chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết hồ sơ.

#### 4. Giải quyết hồ sơ:

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận Một cửa chuyển đến, Thủ trưởng cơ quan, địa phương phân công cán bộ, công chức phụ trách thụ lý giải quyết, như sau:

- Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, tổ chức, cá nhân có liên quan: công chức thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc thẩm định thực tế tại cơ sở, tổ chức, cá nhân có liên quan: 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 kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu 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 Một cửa.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh, thẩm định thực tế nếu chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian cơ quan, tổ chức giải quyết lần đầu được tính chung trong thời gian giải quyết hồ sơ.

b) Sau khi thẩm tra, xác minh hoặc thẩm định thực tế nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, 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. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo đề nghị của Bộ phận Một cửa.

#### 5. Thu phí, lệ phí:

a) Đối với thủ tục hành chính quy định phải thu phí, lệ phí, trước khi nhận kết quả giải quyết cuối cùng, cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí theo quy định.

b) Sau khi cá nhân, tổ chức nộp đầy đủ các khoản lệ phí theo quy định, Bộ phận Một cửa giao biên lai thu tiền cho cá nhân, tổ chức.

#### 6. Trả kết quả:

a) Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng dịch vụ Bưu chính công ích theo Phiếu hẹn trả kết quả.

b) Các hồ sơ đã giải quyết xong: công chức Bộ phận Một cửa giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định, phù hợp tình hình thực tế tại cơ quan, địa phương; trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính công ích; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

c) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa có trách nhiệm liên hệ ngay với cá nhân, tổ chức để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của cơ quan, tổ chức giải quyết hồ sơ. Nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết nhưng khi tiếp nhận hồ sơ đó, công chức không cho tổ chức, cá nhân biết ngay việc hồ sơ của cá nhân, tổ chức chưa đủ điều kiện giải quyết mà đến khi hết thời hạn giải quyết hoặc khi đã nhận hồ sơ xong ra phiếu hẹn rồi lại thông báo cho cá nhân, tổ chức là hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, thì Thủ trưởng của Bộ phận Một cửa hoặc Thủ trưởng của công chức tiếp nhận hồ sơ (do lỗi của công chức Bộ phận Một cửa hay công chức của cơ quan chuyên môn) phải công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân với hình thức phù hợp (xin lỗi trực tiếp, bằng văn bản xin lỗi, xin lỗi thông qua các phương tiện đại chúng).

d) Đối với hồ sơ không giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ.

đ) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: công chức Bộ phận Một cửa thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và phải xin lỗi đến tổ chức, cá nhân vì lý do quá hạn, trễ hạn của cơ quan, địa phương với các hình thức xin lỗi: xin lỗi trực tiếp, bằng văn bản xin lỗi, xin lỗi thông qua các phương tiện đại chúng.

e) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn: công chức Bộ phận Một cửa liên hệ để cá nhân, tổ chức đến nhận kết quả.

g) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

## **Điều 9. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông.**

### **1. Các loại hình liên thông:**

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: Giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa UBND phường và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại thành phố; giữa UBND phường và các cơ

quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa UBND thành phố và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh hoặc cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại tỉnh; giữa cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh.

2. Thực hiện quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp:

a) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giấy, Bộ phận Một cửa xác định thứ tự các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền chủ trì giải quyết. Cơ quan chủ trì có trách nhiệm xử lý, chuyển hồ sơ và kết quả giải quyết thuộc thẩm quyền (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền tiếp theo, trong đó Phiếu chuyển xử lý phải nêu rõ nội dung công việc, thời hạn giải quyết của từng cơ quan; cập nhật thông tin xử lý, thông tin chuyển xử lý vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, chuyển kết quả và hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tiếp theo theo thứ tự Bộ phận Một cửa xác định; cơ quan có thẩm quyền cuối cùng giải quyết xong thì chuyển kết quả và hồ sơ kèm theo cho cơ quan có thẩm quyền chủ trì; cơ quan chủ trì chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

b) Trường hợp tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử, Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Một cửa để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật tình hình, kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

3. Thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp (không cùng cấp hành chính):

a) Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ giấy đến cơ quan có thẩm quyền cấp trên; chuyển thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho Bộ phận Một cửa của cơ quan có thẩm quyền cấp trên để giám sát, chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định;

b) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên xử lý hồ sơ theo quy định, chuyển kết quả giải quyết cho Bộ phận Một cửa nơi tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để trả kết quả theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, như sau:

- Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

Cán bộ, công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu kèm hồ sơ, lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan:

Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

Cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì cơ quan, đơn vị chủ trì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

#### **Điều 10. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định mà cơ quan có thẩm quyền trả cho tổ chức, cá nhân sau khi giải quyết xong thủ tục hành chính.

2. Trường hợp hồ sơ có bản chính hoặc bản gốc đã tiếp nhận để sao chụp, đối chiếu, xác nhận tính xác thực thì cơ quan có thẩm quyền phải chuyển trả bản chính hoặc bản gốc đó cho tổ chức, cá nhân; thời điểm trả theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; trường hợp đăng ký nhận kết quả trực tuyến thì thông qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

4. Khuyến khích việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước thời hạn quy định phải được Bộ phận Một cửa thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

5. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và trong chậm trả kết quả**

1. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị mất, bị thất lạc, bị hư hỏng được xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 12. Xử lý hồ sơ trễ hạn khi giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông**

- Trường hợp đến thời hạn giải quyết thủ tục hành chính theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà chưa có kết quả: Thủ trưởng của Bộ phận Một cửa hoặc Thủ trưởng của cơ quan phụ trách giải quyết thủ tục hành chính phải xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hạn với các hình thức xin lỗi phù hợp; trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian gia hạn trả kết quả. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

Căn cứ Phiếu gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

- Song song với việc xin lỗi đến cá nhân, tổ chức vì lý do trễ hẹn, thì Bộ phận Một cửa căn cứ Phiếu gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả (lần 2), ghi rõ thời gian trả kết quả, xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

## **Chương V** **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 13.** Công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa nếu lập thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND phường khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng.

**Điều 14.** Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận Một cửa và các công chức khác có liên quan thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và những quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 15.** Công dân, tổ chức trong quá trình liên hệ giải quyết thủ tục hành chính 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 Một cửa và các công chức chuyên môn khác của phường thì thông báo ngay với Trưởng văn phòng Đảng ủy - HĐND và UBND phường, Chủ tịch UBND phường hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

## **Chương VI** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 16.** Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND và UBND phường, Trưởng Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện và kiểm tra việc chấp hành Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh những khó khăn, vướng mắc, Trưởng Văn phòng Đảng ủy - HĐND và UBND phường, Trưởng Bộ phận Một cửa; Trưởng các bộ phận chuyên môn có liên quan phối hợp nghiên cứu, đề xuất tham mưu Chủ tịch UBND phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



**CHỦ TỊCH**

*Nguyễn Văn Nhỏ*

