

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 09/2012/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 09 tháng 5 năm 2012

**QUYẾT ĐỊNH****Ban hành Quy định về trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn 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 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/9/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

Trên cơ sở Kế hoạch số 50/KH-UBND ngày 19/7/2011 của UBND tỉnh về thực hiện Chương trình hành động số 05-CTr/TU ngày 24/6/2011 của Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2015; Quyết định số 163/QĐ-UBND, ngày 02/02/2012 của UBND tỉnh Phú Yên về việc ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của tỉnh Phú Yên;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ và Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về 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 trên địa bàn tỉnh Phú Yên”.**Điều 2.** Giao Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai Quy định này.**Điều 3.** Các ông, bà: Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan ban, ngành có liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này thay thế Quyết định số 2008/2005/QĐ-UBND, ngày 26/12/2005 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn.

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**

**Về trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2012/QĐ-UBND ngày 09/5/2012 của UBND tỉnh Phú Yên)*

## **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích và nguyên tắc chung khi thực hiện cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn**

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 xã, phường, thị trấn.

b) Thông qua việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa 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 cấp xã.

2. Nguyên tắc:

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

b) Công khai các thủ tục hành chính, mức thu phí, lệ phí, biểu mẫu hồ sơ và thời gian giải quyết công việc của từng loại hồ sơ.

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 xã, phường, thị trấn.

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 UBND xã, phường, thị trấn và các cơ quan liên quan.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định:

1. Các lĩnh vực, công việc giải quyết theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn; 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 tại UBND xã, phường, thị trấn.

2. Quy trình tiếp nhận, lưu chuyển hồ sơ, mối quan hệ và trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình xử lý, giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân tại điểm 1, Điều 1 Quy định này.

**Điều 3. Đối tượng áp dụng**

Đối tượng áp dụng Quy định này bao gồm:

1. UBND các xã, phường, thị trấn.
2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn.

**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 xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) để được giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBND xã, phường, thị trấn. 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 xã, phường, thị trấn nhưng không được quy định tại Quy định này thì Bộ phận một cửa hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ các cán bộ, công chức chuyên môn có liên quan thuộc UBND xã, phường, thị trấn 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 xã, phường, thị trấn thì Bộ phận một cửa có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để tổ chức, cá nhân 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 thời gian hơn so với mức thời gian giải quyết hồ sơ quy định.

5. Đối với một số thủ tục hành chính được quy định trong Quy định này nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cấp hành chính thì Bộ phận một cửa có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết theo thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn theo đúng quy trình tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa. Quy trình tiếp nhận và cơ chế phối hợp giải quyết giữa các cơ quan để trả kết quả cho tổ chức, công dân được quy định riêng theo cơ chế một cửa liên thông.

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.

**Chương II**  
**DANH MỤC CÁC LĨNH VỰC CÓ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**ÁP DỤNG GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**  
**TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN**

**Mục 1**  
**LĨNH VỰC HÀNH CHÍNH TƯ PHÁP**

**Điều 5. Đăng ký khai sinh**

1. Thủ tục Đăng ký khai sinh.
2. Thủ tục Đăng ký lại việc sinh.
3. Thủ tục Đăng ký khai sinh cho trẻ em bị bỏ rơi.
4. Thủ tục Đăng ký khai sinh cho con ngoài giá thú.
5. Thủ tục Đăng ký khai sinh quá hạn.

**Điều 6. Đăng ký kết hôn**

1. Thủ tục Đăng ký kết hôn.
2. Thủ tục Đăng ký lại việc kết hôn.
3. Thủ tục Xác nhận trình trạng hôn nhân.

**Điều 7. Đăng ký khai tử**

1. Thủ tục Đăng ký khai tử.
2. Thủ tục Đăng ký khai tử cho trẻ chết sơ sinh.
3. Thủ tục Đăng ký khai tử cho người bị tòa án tuyên bố đã chết.
4. Thủ tục Đăng ký khai tử quá hạn.
5. Thủ tục Đăng ký lại việc tử.

**Điều 8. Đăng ký việc giám hộ**

1. Thủ tục Đăng ký việc giám hộ.
2. Thủ tục Đăng ký chấm dứt việc giám hộ.

**Điều 9. Đăng ký việc nhận con, cha, mẹ.**

**Điều 10. Hộ tịch**

1. Thủ tục Thay đổi, cải chính hộ tịch cho người dưới 14 tuổi.
2. Thủ tục Bổ sung hộ tịch.
3. Thủ tục Cấp bản sao giấy tờ hộ tịch.

**Điều 11. Chứng thực hợp đồng, giao dịch liên quan đến bất động sản tại UBND xã, phường, thị trấn thuộc các huyện, thị xã**

1. Thủ tục Chứng thực hợp đồng chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp của hộ gia đình, cá nhân.
2. Thủ tục Chứng thực hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.
3. Thủ tục Chứng thực hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất.
4. Thủ tục Chứng thực hợp đồng mua bán tài sản gắn liền với đất.
5. Thủ tục Chứng thực hợp đồng tặng cho quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.
6. Thủ tục Chứng thực hợp đồng tặng cho quyền sử dụng đất.
7. Thủ tục Chứng thực hợp đồng tặng cho tài sản gắn liền với đất.
8. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thuê quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.
9. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thuê quyền sử dụng đất.
10. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thuê tài sản gắn liền với đất.
11. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thế chấp quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.
12. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thế chấp quyền sử dụng đất.
13. Thủ tục Chứng thực hợp đồng thế chấp tài sản gắn liền với đất.
14. Thủ tục Chứng thực hợp đồng góp vốn bằng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.
15. Thủ tục Chứng thực hợp đồng góp vốn bằng quyền sử dụng đất.
16. Thủ tục Chứng thực hợp đồng góp vốn bằng tài sản gắn liền với đất.

**Điều 12. Chứng thực khác**

1. Thủ tục Cấp bản sao từ sổ gốc.
2. Thủ tục Chứng thực bản sao từ bản chính.
3. Thủ tục Chứng thực chữ ký.
4. Thủ tục Chứng thực giấy ủy quyền.
5. Thủ tục Chứng thực hợp đồng ủy quyền.
6. Thủ tục Chứng thực di chúc.
7. Thủ tục Chứng thực văn bản từ chối nhận tài sản thừa kế.
8. Thủ tục Chứng thực văn bản phân chia tài sản thừa kế.
9. Thủ tục Chứng thực văn bản nhận tài sản thừa kế.
10. Thủ tục Chứng thực việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng.

**Mục 2****LĨNH VỰC XÂY DỰNG, ĐẤT DAI**

**Điều 13. Lĩnh vực xây dựng**

1. Thủ tục Cấp giấy phép xây dựng nhà ở nông thôn (Đối với nhà ở riêng lẻ tại những điểm dân cư nông thôn đã có quy hoạch xây dựng được duyệt thuộc địa giới hành chính do xã quản lý).

2. Thủ tục Gia hạn giấy phép xây dựng nhà ở nông thôn.

3. Thủ tục Cấp giấy phép xây dựng tạm nhà ở nông thôn.

4. Thủ tục Xác nhận có nhà ở (để làm thủ tục nhập hộ khẩu).

**Điều 14. Lĩnh vực đất đai**

1. Thủ tục Chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp giữa hai hộ gia đình, cá nhân.

2. Thủ tục Cung cấp thông tin đất đai từ hồ sơ địa chính.

**Điều 15.** 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 được quy định tại mục 1 và 2 chương II của Quy định này được thực hiện theo quy định tại Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

**Chương III****QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA**

**Điều 16. Nguyên tắc 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 xử lý hồ sơ báo cáo lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn để thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân bổ túc 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 tổ chức, cá nhân 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 tổ chức, cá nhân đến nhận.

4. Trường hợp không thể trả kết quả giải quyết đúng hẹn vì lý do khách quan, công chức chuyên môn xử lý hồ sơ có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn 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.

#### **Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ**

Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm xem xét yêu cầu của tổ chức, cá nhân; kiểm tra cụ thể thủ tục hồ sơ theo quy định.

1. Đối với hồ sơ hợp lệ (đúng nội dung, đầy đủ thủ tục và thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn) thì tiếp nhận, viết giấy biên nhận hồ sơ, ghi rõ ngày trả kết quả đối với loại hồ sơ có hẹn thời gian cho người nộp, những 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.

2. Hồ sơ chưa hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể bằng văn bản để người nộp hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh; việc hướng dẫn được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ và đúng quy định.

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 18. Chuyển hồ sơ**

1. Bộ phận một cửa có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với cán bộ, công chức, bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, phường, thị trấn để giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân:

a) Căn cứ tính chất, nội dung công việc, Bộ phận một cửa chuyển ngay hồ sơ đến công chức chuyên môn có liên quan để giải quyết.

b) Công chức chuyên môn xem xét, xử lý, trình lãnh đạo trực tiếp giải quyết theo thẩm quyền, chuyển trả kết quả về Bộ phận một cửa.

2. Thời gian công chức chuyên môn tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ với Bộ phận một cửa phải được thể hiện trong sổ theo dõi giải quyết hồ sơ của công chức chuyên môn.

3. Đối với hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày thì Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ cho công chức chuyên môn thụ lý vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày làm việc tiếp theo.

**Điều 19. Xử lý, giải quyết hồ sơ**

1. Hồ sơ sau khi thẩm định, xử lý công chức chuyên môn trình lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn ký và trả kết quả cho Bộ phận một cửa.

a) Đối với những hồ sơ theo quy định giải quyết trong ngày làm việc, không ghi giấy biên nhận thì công chức chuyên môn tiếp nhận, giải quyết ngay theo thẩm quyền được giao.

b) Đối với những hồ sơ có ghi giấy biên nhận thì Bộ phận một cửa chủ trì phối hợp với công chức chuyên môn thuộc UBND xã, phường, thị trấn để giải quyết hồ sơ theo thẩm quyền được giao, đảm bảo việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức theo đúng thời gian đã ghi trong giấy biên nhận.

2. Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân có liên quan đến nhiều công chức chuyên môn, thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm chính giải quyết phải trực tiếp liên hệ với các cán bộ, công chức khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết theo quy định.

3. Những hồ sơ cần xác minh, kiểm tra thực tế trước khi xử lý thì công chức chuyên môn báo cáo lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn đề nghị tiến hành xác minh, kiểm tra. Quá trình xác minh, kiểm tra phải được lập biên bản, ghi rõ thành phần tham gia, thời gian, nội dung và kết quả xác minh, kiểm tra. Biên bản được lưu trữ theo quy định.

4. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ: Thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc theo quy chế làm việc của UBND xã, phường, thị trấn.

**Điều 20. Trả kết quả giải quyết hồ sơ**

1. Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ do công chức chuyên môn có liên quan chuyển đến, Bộ phận một cửa trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian đã hẹn; thu phí, lệ phí (nếu có) và cập nhật vào sổ theo dõi hồ sơ; hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ.

2. Đối với hồ sơ đã được giải quyết và được công chức chuyên môn có liên quan chuyển đến Bộ phận một cửa trước thời gian được ghi trong giấy biên nhận, thì Bộ phận một cửa phải thông báo cho tổ chức, cá nhân biết và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân, không được chờ đến đúng ngày được ghi trong giấy biên nhận mới trả kết quả.

3. Trường hợp đến ngày được ghi trong giấy hẹn nhưng hồ sơ vẫn chưa được xử lý xong, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thông báo lý do trễ hẹn, xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

a) Nguyên nhân chậm trễ thời gian từ công chức chuyên môn thì công chức chuyên môn phải có văn bản (hoặc trực tiếp) giải thích nguyên nhân và xin lỗi tổ chức, cá nhân.

b) Nguyên nhân chậm trễ thời gian từ lãnh đạo: Đối với những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND xã, phường, thị trấn theo quy định, nếu chậm trễ thì Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn trực tiếp xin lỗi và giải thích với tổ chức, cá nhân.

4. Đối với những hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết theo quy định thì trong vòng 01 (một) ngày 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.

#### **Điều 21. Môi quan hệ phối hợp**

1. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, nếu thủ tục hồ sơ còn vướng mắc, chưa rõ ràng thì Bộ phận một cửa trực tiếp trao đổi ngay với công chức chuyên môn để thống nhất trước khi nhận hồ sơ. Đối với loại hồ sơ mà trong quy trình giải quyết, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp gặp công chức chuyên môn để xử lý thì Bộ phận một cửa sau khi xem xét hồ sơ, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân trực tiếp liên hệ với cán bộ, công chức chuyên môn để xử lý.

2. Khi nhận hồ sơ được chuyển giao từ Bộ phận một cửa, nếu công chức chuyên môn kiểm tra phát hiện hồ sơ không đúng hoặc chưa đầy đủ theo quy định thì công chức chuyên môn trả hồ sơ lại cho Bộ phận một cửa để bổ sung hồ sơ. Bộ phận một cửa có trách nhiệm trực tiếp xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ.

3. Nếu cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ không đúng quy định từ 03 lần trở lên hoặc không làm tốt nhiệm vụ thì Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn xem xét xử lý kỷ luật tùy theo mức độ sai phạm, nếu cần thiết thì thay đổi vị trí công tác.

#### **Điều 22. Lấy ý kiến các bên tham gia**

Đối với hồ sơ theo quy định phải lấy ý kiến của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố hoặc của các cơ quan có liên quan trước khi giải quyết thì UBND xã, phường, thị trấn gửi văn bản lấy ý kiến. Việc phối hợp cung cấp thông tin giữa các cơ quan thực hiện theo Quyết định số 1886/2011/QĐ-UBND ngày 14/11/2011 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân làm nhiệm vụ tham mưu trong chỉ đạo, điều hành công tác cải cách hành chính. Thời gian lấy ý kiến không tính vào thời gian giải quyết hồ sơ.

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 23. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn**

1. Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo Quy định này. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn trực tiếp quản lý, chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

2. Kiện toàn, củng cố Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Kiện toàn, củng cố Bộ phận tiếp nhận đủ năng lực, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo cơ chế một cửa. Bố trí cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa phải có phẩm chất đạo đức, có năng lực về chuyên môn, hiểu biết về thủ tục hành chính các lĩnh vực, có kỹ năng giao tiếp và kinh nghiệm giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

b) Bố trí phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận tại nơi thuận tiện, thoáng đãng, có diện tích tối thiểu 40m<sup>2</sup>, 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 tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

c) Chỉ đạo Bộ phận một cửa tổ chức thực hiện công việc, lập sổ sách theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả theo đúng quy định.

3. Niêm yết công khai cơ sở pháp lý để giải quyết các thủ tục hành chính; hồ sơ, thủ tục, phí, lệ phí, quy trình và thời gian giải quyết; các yêu cầu để giải quyết hồ sơ; các loại biểu mẫu theo quy định tại Bộ phận một cửa hoặc tại nơi thuận tiện trước cơ quan; mở sổ góp ý, hòm thư góp ý; niêm yết sơ đồ phòng làm việc của cơ quan. Công chức làm việc phải đeo thẻ và có bảng chức danh tại bàn làm việc.

4. Tổ chức các hình thức thông báo, tuyên truyền rộng rãi các quy định về thủ tục hành chính tại UBND xã, phường, thị trấn thông qua hệ thống Đài truyền thanh, tờ rơi, áp phích, các cuộc họp Tổ dân phố, thôn, Chi bộ, Mặt trận và các đoàn thể... để nhân dân biết, thực hiện và giám sát việc thực hiện.

5. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận một cửa và công chức chuyên môn. Định kỳ rà soát, đánh giá tình hình công việc, sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm; đề xuất, kiến nghị giải quyết các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện. Có hình thức khen thưởng đối với công chức thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với công chức vi phạm các quy định hoặc thực hiện không tốt nhiệm vụ theo bản Quy định này.

6. Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ của công tác cải cách hành chính; tiến hành rà soát các thủ tục hành chính, loại bỏ những thủ tục rườm rà, kiên

quyết xử lý nghiêm các hiện tượng tiêu cực, quan liêu, hách dịch, cửa quyền của cán bộ, công chức trong khi giải quyết công việc.

**Điều 24. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố**

1. Chỉ đạo, tổ chức thông tin, tuyên truyền rộng rãi để giới thiệu cho nhân dân biết và thực hiện. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra thường xuyên UBND các xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện Quy định này. Thường xuyên theo dõi, chỉ đạo kiểm tra và hỗ trợ, tạo điều kiện để UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện tốt nhiệm vụ.

2. Chỉ đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố tích cực hướng dẫn thủ tục, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức cấp xã trong quá trình thực hiện; tổ chức tập huấn về phương thức làm việc và kiến thức cải cách hành chính cho cán bộ, công chức cấp xã làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Chỉ đạo các phòng chuyên môn nghiên cứu, đề xuất cứu, tìm phương án phù hợp để UBND xã, phường, thị trấn thực hiện việc thu các khoản phí, lệ phí theo nguyên tắc không để công dân đi lại nhiều lần, nhiều nơi.

**Điều 25. 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 cán bộ, công chức chuyên môn huyện, thành phố, xã, phường, thị trấn; 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 tại UBND xã, phường, thị trấn.

4. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ và kiểm tra việc thi hành các quy định của pháp luật về hộ tịch, chứng thực tại UBND xã, phường, thị trấn.

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 tại UBND xã, phường, thị trấn.

6. Cục Thuế tỉnh có trách nhiệm 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.

7. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan tạo điều kiện và thực hiện tốt công tác phối hợp giúp UBND xã, phường, thị trấn thực hiện tốt nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa đúng theo 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 26. Khen thưởng, kỷ luật**

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

2. Công chức có các hành vi sau đây trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân bị xử lý kỷ luật.

#### **a) Khiển trách:**

Hình thức khiển trách áp dụng đối với công chức có một trong các hành vi sau:

- 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 theo quy định.

- Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cấp có thẩm quyền ký cho cá nhân, tổ chức đề nghị giải quyết thủ tục hành chính.

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

#### **b) Cảnh cáo:**

Hình thức cảnh cáo áp dụng đối với công chức có một trong các hành vi sau:

- 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;

- 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;

- Thực hiện thủ tục hành chính không đúng thẩm quyền;

- Làm mất, hư hại hoặc sai lệch nội dung hồ sơ.

c) Áp dụng các hình thức kỷ luật khác: hạ bậc lương, giáng chức, cách chức, buộc thôi việc đối với công chức đã bị xử lý kỷ luật nhưng vẫn tái phạm do cố ý; vi phạm các quy định của nhà nước ở mức độ nghiêm trọng hoặc hành vi vi phạm gây ảnh hưởng đến công việc chung của cơ quan, đơn vị.

4. Thẩm quyền và trình tự xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

5. Giao cho Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ theo dõi, kiểm tra việc thực hiện khen thưởng, kỷ luật được quy định tại Điều này. Nếu phát hiện trường hợp công chức vi phạm các quy định nhưng không bị xử lý kỷ luật thì đề nghị Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn nơi có công chức vi phạm tiến hành xử lý kỷ luật; đồng thời kiểm điểm hoặc kiến nghị việc kiểm điểm Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có công chức vi phạm mà không có biện pháp xử lý kỷ luật thích đáng cho cấp có thẩm quyền.

**Điều 27. Chế độ thông tin, báo cáo**

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

2. UBND xã, phường, thị trấn thực hiện báo cáo nhanh và các báo cáo chuyên đề về Sở Nội vụ theo đúng thời gian quy định khi có yêu cầu.

**Điều 28.** Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các địa phương, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Đình Cự**