

UBND THỊ XÃ AYUN PA

QUY TRÌNH MỘT CỬA *QT.MC*

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Đỗ Hùng Thanh	Ksor H' Khuyên	Nguyễn Trường Sơn
Chữ ký		 	 
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Chủ tịch	Chủ tịch



	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

[illegible]

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, theo dõi các kết quả giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của UBND thị xã đảm bảo nhanh chóng, chính xác và kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với Bộ phận một cửa, các bộ phận và tổ chức/cá nhân liên quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Nghị định 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 có hiệu lực từ 21/6/2018.

Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

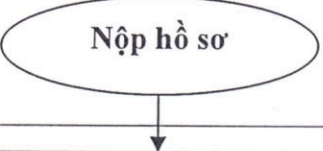
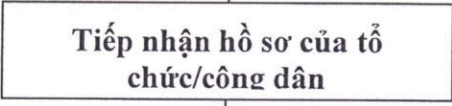
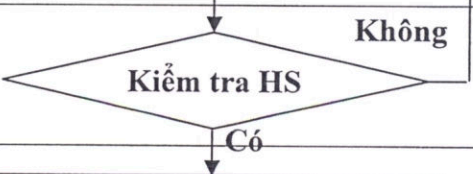
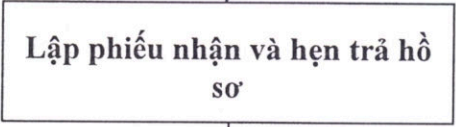
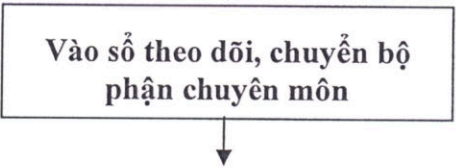
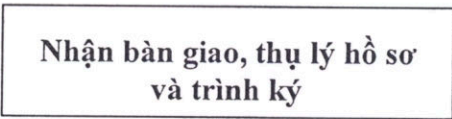
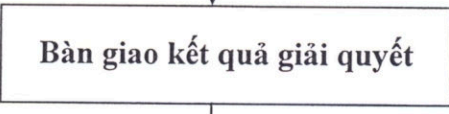
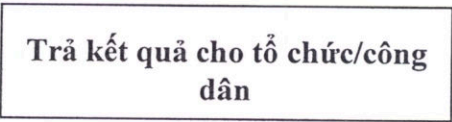
4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ thực hiện quy trình (Xem trang sau)

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

Trách nhiệm	Nội dung	Biểu mẫu liên quan
Tổ chức công dân		Theo quy định của TTHCC
BP Một cửa		
BP Một cửa		BM.QT.MC.02 BM.QT.MC.03
BP Một cửa		BM.QT.MC.01 BM.QT.MC.04 BM.QT.MC.05 BM.QT.MC.06
BP Một cửa Các bộ phận chuyên môn		BM.QT.MC.05
Các bộ phận chuyên môn		BM.QT.MC.05
BP Một cửa Các bộ phận chuyên môn		BM.QT.MC.05
BP Một cửa		BM.QT.MC.05 BM.QT.MC.06

5.2 Diễn giải lưu đồ:

5.2.1 Tiếp nhận hồ sơ:

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

Tổ chức công dân nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc qua dịch vụ công trực tuyến, bưu chính công ích.

Bộ phận Một cửa có trách nhiệm tiếp nhận các hồ sơ hành chính theo danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc tham mưu giải quyết của các cơ quan đơn vị ngành dọc.

- Thời gian tiếp nhận hồ sơ: Tất cả các ngày làm việc trong tuần.

+ Sáng từ: 07h30 - 11h30

+ Chiều từ: 13h30 - 16h00.

Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ cán bộ tiếp nhận hồ sơ có phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

Bộ phận Một cửa chịu trách nhiệm đảm bảo các hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính một cửa được công bố công khai và sẵn có tại các khu vực quy định và yêu cầu cán bộ chuyên môn cập nhật và thay thế ngay các hướng dẫn khi có sự thay đổi.

Cán bộ của Bộ phận Một cửa có trách nhiệm hiểu rõ các yêu cầu của công dân, giải thích, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng và đầy đủ về các thủ tục theo yêu cầu của công dân. Tuân thủ đúng các quy định của pháp luật.

5.2.2 Kiểm tra hồ sơ

Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ, đầy đủ trong hồ sơ yêu cầu thực hiện các thủ tục hành chính. Khi phát hiện hồ sơ chưa đủ, chưa phù hợp phải thông báo rõ ràng, đầy đủ, chính xác cho tổ chức, công dân về các hồ sơ còn thiếu, hồ sơ không phù hợp và hướng dẫn tổ chức công dân bằng phiếu hướng dẫn theo BM.QT.MC.02.

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

Khi hồ sơ đã đầy đủ theo quy định, cán bộ tiếp hồ sơ viết Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả cho công dân, tổ chức theo BM.QT.MC.01 đồng thời lập phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo BM.QT.MC.05.

5.2.3. Xử lý hồ sơ

5.2.3.1 Đối với hồ sơ thẩm định, phê duyệt tại Bộ phận Một cửa

Cán bộ tiếp nhận thực hiện thẩm định, phê duyệt chuyển kết quả giải quyết TTHC cho bộ phận trả kết quả tập trung tại Bộ phận Một cửa.

5.2.3.2 Đối với hồ sơ không được ủy quyền thẩm định, phê duyệt

Cán bộ tiếp nhận lập phiếu kiểm soát hồ sơ theo BM.QT.MC.05, sau đó chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn theo thời gian quy định của các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

Cán bộ chuyên môn có trách nhiệm kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ vào sổ theo dõi hồ sơ theo BM.QT.MC.06.

5.2.4 Thực hiện các thủ tục hành chính

Các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm thực hiện các thủ tục hành chính theo đúng các quy định của pháp luật và các quy định giải quyết hồ sơ của UBND thị xã.

Trong thời hạn giải quyết hồ sơ, cán bộ chuyên môn có trách nhiệm thẩm tra các điều kiện, xác minh tính hợp lệ, hợp pháp của hồ sơ. Nếu trường hợp phải bổ sung thì liên lạc với tổ chức và công dân yêu cầu bổ sung, nếu hồ sơ không thể giải quyết được thì phải có văn bản trả lời, nêu rõ lý do không giải quyết được tới bộ phận một cửa để thông báo cho công dân.

Hoặc không thể giải quyết được thì cán bộ chuyên môn có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ hành chính để mời công dân, tổ chức đến giải quyết.

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: bộ phận chuyên môn có trách nhiệm phải có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức của cơ quan ghi rõ lý do quá hạn và thời hạn trả kết quả gửi Bộ phận Một cửa theo biểu BM.QT.MC.04, cán bộ Bộ phận Một cửa nhập sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử (nếu có), thông báo thời hạn trả kết quả và chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Bộ phận Một cửa có trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện các thủ tục hành chính, cập nhật và theo dõi chặt chẽ. Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện các thủ tục hành chính cho lãnh đạo UBND thị xã .

5.2.5 Bàn giao kết quả giải quyết

Địa điểm bàn giao: tại Bộ phận Một cửa

Nội dung bàn giao đối với từng loại hồ sơ cụ thể quy định trong các quy trình giải quyết thủ tục hành chính tương ứng.

-Thủ tục giao nhận kết quả:

+ Cán bộ chuyên môn và cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính có trách nhiệm Ký sổ giao nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đồng thời tích nhận trên phần mềm điện tử phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo BM.QT.MC.05. Đồng thời vào sổ theo dõi hồ sơ theo BM.QT.MC.06.

+ Cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính có trách nhiệm cập nhật kết quả thực hiện thủ tục hành chính (bằng phần mềm)

- Đối với hồ sơ bổ sung, hồ sơ không giải quyết: thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ, bổ sung hồ sơ và hồ sơ gốc.

5.2.6 Trả kết quả cho tổ chức công dân

Trước khi trả hồ sơ cho tổ chức, công dân, cán bộ tiếp nhận hồ sơ hành chính có trách nhiệm hướng dẫn công dân, tổ chức nộp các khoản phí, lệ phí theo quy định và ký vào sổ nhận trả kết quả.

	UBND THỊ XÃ AYUN PA	Mã hiệu: QT.MC
	QUY TRÌNH MỘT CỬA	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../....

6. PHỤ LỤC/MẪU BIỂU ĐÍNH KÈM

STT	Mã số	Nội dung
1	BM.QT.MC.01	Mẫu phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2	BM.QT.MC.02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3	BM.QT.MC.03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4	BM.QT.MC.04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5	BM.QT.MC.05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
6	BM.QT.MC.06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ

7. LƯU HỒ SƠ

- Bộ phận tiếp nhận trả kết quả tập trung có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ:
- + Các biểu mẫu theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng chính phủ.
- + Văn bản xin lỗi, trả lại, bổ sung hồ sơ.
- Phương thức lưu và thời gian lưu giữ hồ sơ theo quy định.

