

Số : 8/2/2005/QĐ- UBND Phú Nhuận , ngày 21 tháng 10 năm 2005

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết giấy tờ hành chính cho dân

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN PHÚ NHUẬN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003 ;

Căn cứ Quyết định số 1933/QĐ-UB-NC ngày 21/4/1997 của UBND thành phố về việc cho phép UBND quận Phú Nhuận tổ chức và hoạt động theo cơ chế “một cửa , một dấu” ;

Căn cứ Chương trình thực hiện những nhiệm vụ trọng tâm và các biện pháp nhằm củng cố nâng cao chất lượng cơ chế hành chính “ một cửa, một dấu” tại quận Phú Nhuận (văn bản số 439/Ctr-UB ngày 02/8/2005 của UBND quận Phú Nhuận) ;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Tư pháp và Trưởng phòng Nội vụ ,

QUYẾT ĐỊNH :

Điều 1 . Nay ban hành quy trình giải quyết giấy tờ hành chính cho dân theo cơ chế hành chính “ một cửa , một dấu “.

Điều 2 . Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và bãi bỏ các quy định ban hành trước đây trái với quy trình này .

Điều 3 . Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân – Ủy ban nhân dân quận , Trưởng phòng Tư pháp, Trưởng phòng Nội vụ , Thủ trưởng các cơ quan Ban ngành có liên quan và Chủ tịch UBND 15 phường chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận :

- Như điều 3 ;
- Sở Tư pháp TP (báo cáo) ;
- TT/HĐND – UBND quận ;
- VP/HĐND-UBND quận ;
- Lưu (TP .25b)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

Chủ tịch



Trần Thế Lưu

Phú Nhuận, ngày 21 tháng 10 năm 2005

**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT GIẤY TỜ HÀNH CHÍNH CHO DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 812/2005/QĐ-UBND ngày 21/10/2005 của UBND. Quận Phú Nhuận).

**PHẦN I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Quy trình giải quyết các giấy tờ hành chính cho dân được áp dụng cho các cơ quan quản lý Nhà nước thuộc quận có thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến công dân, tổ chức.

Điều 2. Quy trình được đặt ra nhằm quy định trình tự, trách nhiệm của các cơ quan, cán bộ có trách nhiệm giải quyết giấy tờ cho dân được nhanh chóng, chính xác, đúng pháp luật.

Điều 3. Quy trình này được xây dựng trên cơ sở các thủ tục quy trình mà nhà nước đã quy định đối với từng lĩnh vực quản lý của nhà nước và theo hướng tách hai bộ phận tiếp nhận hồ sơ và bộ phận giải quyết hồ sơ riêng.

**PHẦN II
QUY TRÌNH XỬ LÝ GIẢI QUYẾT GIẤY TỜ HÀNH CHÍNH CHO DÂN**

Mục 1

Đối với Ủy ban nhân dân phường

Điều 4. Tiếp nhận giấy tờ

1. Cán bộ văn phòng có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các loại giấy tờ của dân có yêu cầu liên hệ giải quyết sau khi kiểm tra giấy tờ của dân xuất trình, nếu hợp lệ và đầy đủ thủ tục thì thụ lý, ghi vào sổ theo dõi giải quyết.

2. Trình lãnh đạo có ý kiến chỉ đạo phân công bộ phận, cán bộ có trách nhiệm giải quyết ngay sau khi nhận hồ sơ giấy tờ của dân sau đó chuyển toàn bộ giấy tờ có ý kiến của lãnh đạo cho cán bộ có trách nhiệm giải quyết trong ngày kể từ lúc dân nộp, mở sổ khi giao. Sổ do bên giao lập.

3. Trình lãnh đạo giải quyết đối với các trường hợp đơn giản hoặc theo quy định pháp luật được giải quyết ngay. Ghi biên nhận hồ sơ đối với các trường hợp không được giải quyết ngay. Biên nhận ghi rõ các giấy tờ (bản chính, bản sao) đã nhận.

4. Thời hạn trả hồ sơ, giấy tờ không được quá thời hạn do pháp luật quy định.

5. Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn tận tình công dân đến liên hệ các cơ quan hữu quan khác khi sự việc không thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

6. Hướng dẫn những giấy tờ cần bổ sung và những việc cần phải làm để dân biết thực hiện đầy đủ vào lần nộp sau đối với những hồ sơ chưa đủ thủ tục. Không để dân đi lại nhiều lần.

7. Tiếp nhận, nhưng cho bổ sung sau những giấy tờ không quan trọng nếu được sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị.

Điều 5. Giải quyết hồ sơ.

1. Cán bộ có trách nhiệm giải quyết phải xem xét ngay sau khi nhận được hồ sơ và phải có kế hoạch thực hiện cụ thể, đảm bảo quy trình thủ tục thời gian được Nhà nước, cơ quan quy định; không được để trễ thời hạn hẹn trả hồ sơ cho dân vì bất cứ lý do gì.

Báo cáo cho lãnh đạo cơ quan biết, có văn bản báo cho dân rõ lý do chậm giải quyết, tiến độ thực hiện và khả năng hoàn thành (nếu có thể). Văn bản này được gửi đến địa chỉ cư ngụ của dân trước 2 ngày so với ngày hẹn trả (bằng mọi phương tiện).

2. Đối với hồ sơ giấy tờ có liên quan đến các cơ quan, cá nhân khác thuộc nội bộ cơ quan, hoặc thuộc thẩm quyền quản lý hành chính nhà nước cấp mình thì cơ quan, cá nhân chủ trì giải quyết phải chủ động liên hệ, không được buộc người dân đi thay.

3. Đối với giấy tờ, hồ sơ liên quan đến các cơ quan, cá nhân thuộc cơ quan chuyên môn cấp quận thì cán bộ có trách nhiệm phải trực tiếp liên hệ trao đổi, sự việc đơn giản thì có thể thông qua điện thoại, hệ thống mạng hoặc các phương tiện thông tin khác; trường hợp sự việc phức tạp phải mang toàn bộ hồ sơ lên để trao đổi, thời gian trao đổi phải đáp ứng kịp thời yêu cầu giải quyết công việc; trường hợp do tính chất, đặc điểm sự việc muốn giải quyết phải mở cuộc họp thì phải báo trước cho đơn vị phối hợp ít nhất 2 ngày.

4. Hồ sơ hoàn tất khâu xử lý, người có trách nhiệm giải quyết giao cho bộ phận văn thư văn phòng trình lãnh đạo ký, mở sổ khi giao nhận (sổ do bên giao lập). Việc trình ký được thực hiện ngay trong ngày và không được chậm qua hết ngày làm việc kế tiếp kể từ khi nhận.

5. Cơ quan, cá nhân trình lãnh đạo ký phải thực hiện ký nháy.

Điều 6. Ký duyệt, đóng dấu

1. Người có thẩm quyền ký xem xét ký trong ngày các hồ sơ giấy tờ do cấp dưới trình, trường hợp hồ sơ nhiều hoặc bận công tác, đi học... cũng không được kéo dài qua ngày làm việc kế tiếp. Ủy quyền cho người khác ký thay nếu nghỉ, vắng từ 2 ngày trở lên.

2. Việc đóng dấu do cán bộ văn phòng thực hiện theo quy định.

Hồ sơ sau khi đóng dấu, cán bộ văn phòng báo cho đơn vị, cá nhân trình ký nhận lại trong buổi làm việc của ngày hôm đó. Khi nhận lại phải kiểm tra, ký vào sổ được lập ban đầu.

Điều 7. Trả hồ sơ cho dân

1. Cán bộ văn phòng căn cứ biên nhận (phiếu hẹn) để trả hồ sơ cho dân. Biên nhận (phiếu hẹn) được lưu vào bản lưu hồ sơ, giấy tờ dân nộp.

2. Đối với hồ sơ, giấy tờ theo quy định giải quyết ngay thì không cần biên nhận, trả trực tiếp cho người nộp hồ sơ, giấy tờ sau khi giải quyết xong.

3. Đối với hồ sơ, giấy tờ được thu phí, chỉ thu phí sau khi hoàn tất việc giải quyết, phiếu thu được lập theo quy định của Bộ Tài chính.

4. Trường hợp dân làm mất biên nhận (phiếu hẹn), cán bộ văn phòng sau khi kiểm tra giấy tờ xác định là đúng thì yêu cầu người dân ký nhận vào sổ giải quyết hồ sơ ban đầu.

5. Trường hợp nhận thay giấy tờ, hồ sơ thì phải có giấy giới thiệu của cơ quan hoặc giấy ủy quyền có chứng thực của cơ quan thẩm quyền.

Mục 2

Đối với cơ quan chuyên môn cấp quận.

Điều 8. Tiếp nhận giấy tờ

1. Do tổ hành chính công của quận thực hiện. Việc thành lập tổ hành chính công theo sự chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền của thành phố hoặc của Trung ương.

2. Trong điều kiện địa điểm chưa cho phép tổ hành chính công của quận làm việc thì tạm thời các cơ quan chuyên môn thuộc quận phải hình thành bộ phận tiếp nhận theo hướng không để cho cán bộ giải quyết trực tiếp nhận hồ sơ. Trường hợp nhân sự cơ quan không cho phép phải có phương án trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét quyết định và phải quy định rõ trong quy trình xử lý giấy tờ của cơ quan cho dân.

3. Áp dụng khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 7 điều 4, mục I quy trình này đối với cán bộ văn phòng Ủy ban nhân dân phường cho cán bộ tiếp nhận của các cơ quan chuyên môn thuộc quận.

Điều 9. giải quyết giấy tờ

1. Áp dụng khoản 1, khoản 2 điều 5 mục I quy trình này trong quy định giải quyết giấy tờ đối với cán bộ có trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc quận.

2. Đối với giấy tờ, hồ sơ có liên quan đến các đơn vị, cá nhân thuộc cơ quan chuyên môn cấp thành phố thì cán bộ có trách nhiệm cấp quận phải trực tiếp liên hệ trao đổi, sự việc đơn giản thì có thể thông qua điện thoại, hệ thống mạng vi tính hoặc các phương tiện thông tin tiện ích khác; trường hợp sự việc phức tạp phải mang toàn bộ hồ sơ lên để trao đổi trực tiếp. Thời gian trao đổi phải đáp ứng kịp yêu cầu giải quyết công việc hoặc có văn bản thỉnh thị ý kiến trong đó đề cập rõ yêu cầu về thời gian kèm theo bản sao hồ sơ giấy tờ. Trường hợp do tính chất sự việc muốn giải quyết phải mở cuộc họp thì phải báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận đăng ký lịch mời các cơ quan của thành phố.

3. Hồ sơ hoàn tất khâu xử lý, người có trách nhiệm giải quyết phải trình thủ trưởng cơ quan xem xét, có ý kiến và ký duyệt, sau đó giao cho bộ phận văn thư của cơ quan vào sổ chuyển cho văn thư văn phòng UBND quận.

Việc giao nhận phải mở sổ, sổ do bên giao lập. Cán bộ văn phòng UBND Quận phải trình cho người có thẩm quyền ký trong ngày làm việc kể từ lúc nhận.

4. Đơn vị, cá nhân trình lãnh đạo ký:

Đối với giấy tờ thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo cơ quan chuyên môn thì cán bộ có trách nhiệm phải ký nháy.

Đối với giấy tờ thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo UBND quận thì thủ trưởng (hay phó thủ trưởng) cơ quan chuyên môn ký nháy. Việc ký nháy được thực hiện theo quy định.

Điều 10. Ký duyệt, đóng dấu

1. Đối với giấy tờ thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo cơ quan chuyên môn thì người có thẩm quyền ký xem xét giải quyết trong hạn từ 1 đến 2 ngày làm việc kể từ khi cán bộ văn phòng của đơn vị trình ký.

2. Đối với giấy tờ thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo UBND quận thì người có thẩm quyền ký xem xét giải quyết trong hạn từ 1 đến 3 ngày làm việc kể từ khi cán bộ văn phòng UBND quận trình ký.

3. Cán bộ văn thư văn phòng UBND quận đóng dấu trả ngay những giấy tờ thuộc thẩm quyền ký của lãnh đạo cơ quan chuyên môn sau khi xem xét thấy đảm bảo thể thức văn bản theo quy định. Đối với văn bản chuẩn bị được phát hành, cán bộ văn thư cơ quan chuyên môn chờ nhận lại ngay sau khi giấy tờ được đóng dấu. Việc nhận trả giấy tờ trường hợp này không cần ghi sổ.

4. Cán bộ văn thư văn phòng UBND quận đóng dấu ngay sau khi giấy tờ được lãnh đạo ký và báo cho đơn vị trình ký nhận lại hồ sơ giấy tờ trong buổi làm việc ngày hôm đó. Khi nhận lại, cơ quan nhận phải kiểm tra. Cán bộ văn thư văn phòng ký "đã giao lại đủ" vào sổ giao hồ sơ của cơ quan trình ký lập.

Điều 11. Trả hồ sơ cho dân

1. Cơ quan chuyên môn trực tiếp trả giấy tờ, hồ sơ cho dân hoặc thông qua UBND các phường trả đều phải tuân theo các quy định tại điều 7 mục I quy trình này.

2. Bộ phận nào được giao tiếp nhận thì bộ phận đó có trách nhiệm trả hồ sơ cho dân.

3. Khi các cơ quan chuyên môn giao cho UBND các phường trả hồ sơ thì phải lập sổ giao nhận và thực hiện đầy đủ việc ký giao, ký nhận, sổ do bên giao lập.

PHẦN II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN HOẶC CÁN BỘ LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC GIẢI QUYẾT GIẤY TỜ HÀNH CHÍNH CHO DÂN.

Điều 12. đối với cán bộ có trách nhiệm giải quyết thuộc UBND các phường và các đơn vị phòng ban chuyên môn thuộc quận

1. Có trách nhiệm thụ lý, theo dõi giải quyết hồ sơ, giấy tờ của dân từ khâu tiếp nhận cho đến khi xong vụ việc trong chức trách được giao thực hiện đảm bảo đúng quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết hồ sơ pháp luật đã quy định; chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan và thủ trưởng cơ quan trong việc tham mưu, đề xuất

giải quyết hồ sơ giấy tờ cho dân. Nếu để xảy ra sai trái, căn cứ tính chất mức độ sai phạm phải tự chịu trách nhiệm về các hậu quả pháp lý theo quy định của pháp luật.

2. Lưu trữ, bảo quản tốt hồ sơ giải quyết, phục vụ tốt việc kiểm tra, báo cáo, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của dân (nếu có) hoặc bàn giao khi có yêu cầu chỉ đạo của cấp trên.

Điều 13. Đối với thủ trưởng lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc quận và chủ tịch, các phó chủ tịch người có thẩm quyền ký giải quyết thuộc phường

1. Trong phạm vi cơ quan tổ chức xây dựng quy trình xử lý giải quyết giấy tờ cho dân được thuận tiện, nhanh chóng, đúng pháp luật, loại trừ các tiêu cực phát sinh.

2. Không tự đặt ra các thủ tục ngoài quy định của nhà nước.

3. Chịu trách nhiệm trước dân, trước cấp trên và trước pháp luật về kết quả hoặc quyết định giải quyết hồ sơ giấy tờ cho dân. Nếu để xảy ra sai trái, căn cứ tính chất mức độ sai phạm sẽ phải gánh chịu các hậu quả pháp lý được pháp luật quy định.

4. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các báo cáo, giải trình đối với công việc được giao hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình mà có liên quan đến dân khi có yêu cầu, chỉ đạo của cấp trên.

Thay mặt cơ quan tiếp, trả lời các thắc mắc, khiếu nại tố cáo của công dân (nếu có) theo thẩm quyền được quy định trong Luật Khiếu nại, tố cáo đối với các công việc, giấy tờ liên quan đến dân. Có văn bản giải trình trên các phương tiện thông tin đại chúng về các vấn đề có liên quan đến trách nhiệm của đơn vị mình khi cần hoặc được Chủ tịch UBND quận ủy quyền, phân công.

5. Tập hợp, báo cáo kiến nghị cấp có thẩm quyền kịp thời bổ sung, điều chỉnh những thủ tục rườm rà gây vướng mắc khó khăn khi thực hiện.

Điều 14. Đối với Chủ tịch, các Phó Chủ tịch và các thành viên UBND quận

1. Tổ chức thực hiện các chỉ đạo của cấp trên về cải cách hành chính trên địa bàn quận đạt hiệu quả cao; kiểm tra việc chấp hành thực hiện các chỉ đạo và quy trình xử lý, giải quyết giấy tờ hành chính của UBND quận liên quan đến cải cách hành chính trên địa bàn.

2. Chịu trách nhiệm trước dân, trước cấp trên và trước pháp luật về việc xem xét quyết định giải quyết các công việc của dân. Nếu để xảy ra sai trái, căn cứ vào

lĩnh vực quản lý, tính chất, mức độ sai phạm mà mỗi cá nhân phải tự gánh chịu hậu quả pháp lý đã quy định.

3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các báo cáo, giải trình đối với công việc được giao hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của quận mình mà có liên quan đến dân khi có yêu cầu chỉ đạo của cấp trên.

Thay mặt đơn vị tiếp, trả lời các thắc mắc, khiếu nại, tố cáo của công dân (nếu có) theo thẩm quyền được quy định trong Luật Khiếu nại, tố cáo đối với các công việc, giấy tờ liên quan đến dân. Có văn bản giải trình trên các phương tiện thông tin đại chúng về các vấn đề có liên quan đến trách nhiệm quản lý của quận. Tùy tính chất, lĩnh vực Chủ tịch UBND quận sẽ ủy quyền, phân công các thành viên UBND thực hiện các việc này.

4. Báo cáo, đề xuất cấp trên có sự chỉ đạo hoặc các sở, ngành thành phố có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giải quyết nhanh các vướng mắc, khó khăn của dân đối với những việc nằm ngoài thẩm quyền của quận.

PHẦN III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc quận và Chủ tịch UBND các phường chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện quy trình này.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, thủ trưởng các cơ quan có liên quan đến việc giải quyết các yêu cầu của dân phải xây dựng quy trình xử lý giải quyết giấy tờ của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 16. Chánh Văn phòng HĐND-UBND Quận (Trưởng Ban chỉ đạo CCHC), Phòng Nội vụ (cơ quan thường trực) có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc thực hiện quy trình này trên địa bàn quận.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN PHÚ NHUẬN

UBND QUẬN PHÚ NHUẬN
Số: 10 /SY

Sao y bản chính
Ngày 24 tháng 8 năm 2011

TL. CHỦ TỊCH
ỦY BAN CHÁNH VĂN PHÒNG



Đỗ Phụng Hiệp