

Số: 20/2006/QĐ-UBND

Quận 3, ngày 03 tháng 4 năm 2006



## QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt “Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” thuộc Ủy ban nhân dân phường 13 quận 3 ”

### ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân ngày 26/11/2003;  
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 321/2004/QĐ-UB ngày 28/12/2004 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc áp dụng cơ chế “một cửa” tại Ủy ban nhân dân phường-xã, thị trấn thuộc thành phố;

Xét đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 13 (tại tờ trình số 01/TTr-UBND ngày 24/02/2006) và báo cáo thẩm định số 55/BC-TP ngày 20/3/2006 của Phòng Tư pháp Quận 3;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ Quận 3,

### QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt “Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa” thuộc Ủy ban nhân dân phường 13, quận 3” kèm theo quyết định này.

Điều 2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 13 quận 3 có trách nhiệm xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện Quy chế đã được phê duyệt kèm theo quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng phòng Nội vụ, Trưởng phòng Tư pháp, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan thuộc UBND quận 3 và Chủ tịch UBND phường 13 quận 3 có trách nhiệm thi hành quyết định này.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3  
CHỦ TỊCH



Nơi nhận:

Nơi điều 3.

QU - TT, UBND Q3.

Phòng Kế hoạch Tổng hợp - Phòng Tư pháp.

V.V.

Văn Thành

VIỆT NAM  
CỘNG HÒA



## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa” thuộc Ủy ban nhân dân Phường 13 – Quận 3**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 20 /2006/QĐ-UBND ngày 03 tháng 4 năm 2006 của UBND Quận 3)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1.** Quy chế này được xây dựng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của UBND phường 13 và những yêu cầu để thực hiện Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg ngày 04/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế “Một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

**Điều 2.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa” thuộc UBND phường 13 (sau đây gọi tắt là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) có nhiệm vụ tiếp, hướng dẫn tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của UBND phường, nhận hồ sơ đã đủ thủ tục theo quy định, viết giấy biên nhận hồ sơ (đối với hồ sơ công việc đòi hỏi thời gian nghiên cứu giải quyết), thụ lý hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

**Điều 3.** Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết những công việc thuộc quy định tại Điều 7 quy chế này chỉ liên hệ với công chức phụ trách lĩnh vực công việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trường hợp tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết những công việc không thuộc lĩnh vực quy định tại điểm 1, 2, 3, 4 của Điều 7 quy chế này thì liên hệ, nộp hồ sơ trực tiếp cho công chức Văn phòng – thống kê tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển đến cán bộ, công chức khác hoặc bộ phận chuyên môn liên quan thuộc UBND phường giải quyết theo quy định.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận những hồ sơ đầy đủ thủ tục theo quy định.

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn chỉnh những hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định.

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ tiếp nhận hồ sơ và tiếp tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết công việc tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## Chương II

# CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

**Điều 4.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực thuộc UBND phường do Chủ tịch UBND phường phụ trách và các công chức được UBND phường phân công đến làm việc theo Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 23 tháng 02 năm 2006 của UBND phường về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “Một cửa”.

Công chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý toàn diện và trực tiếp của Chủ tịch UBND phường.

**Điều 5.** Cán bộ công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có những nhiệm vụ sau đây :

1. Tiếp tổ chức, công dân tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi họ có yêu cầu giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền của UBND phường.

2. Hướng dẫn tổ chức, công dân trong việc hoàn tất các thủ tục hành chính, giấy tờ, biểu mẫu theo quy định. Việc hướng dẫn này được thực hiện theo nguyên tắc một lần, đầy đủ, theo đúng quy định đã niêm yết công khai.

3. Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì tiếp nhận, viết phiếu nhận hồ sơ (đối với hồ sơ công việc đòi hỏi có thời gian nghiên cứu giải quyết), vào sổ theo dõi.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

4. Xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân theo phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được phân công.

Trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của các CB-CC khác, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chủ động phối hợp với CB-CC khác cùng xử lý hồ sơ.

Sau khi xử lý hồ sơ của tổ chức, công dân xong, trình lãnh đạo UBND phường giải quyết.

5. Nhận lại kết quả giải quyết, trả lại cho tổ chức, công dân, thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).

**Điều 6.** Trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cán bộ công chức khác thuộc UBND phường

a. Công chức Văn phòng -- Thống kê có trách nhiệm :

Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng Bộ nội vụ về việc ban hành quy định tiêu chuẩn cụ thể đối với các bộ, công chức xã, phường, thị trấn về các nhiệm vụ sau :

a. Căn cứ các quy định Pháp luật, tiếp nhận những hồ sơ về các lĩnh vực công việc không thuộc quy định tại điểm 1, 2, 3, 4 của Điều 7 quy chế này, chuyển các cán bộ, công chức khác có liên quan thuộc UBND phường để xử lý, viết phiếu chuyển hồ sơ, sau khi nhận lại kết quả giải quyết, trả lại cho tổ chức, công dân.

b. Giúp Chủ tịch UBND phường :

- Theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Là đầu mối phối hợp với CB-CC khác thuộc 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 nhiều công chức.

2. Công chức Địa chính – Xây dựng có trách nhiệm :

Thực hiện các nhiệm vụ thuộc các lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở theo quy định tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc ban hành quy định tiêu chuẩn cụ thể đối với CB-CC xã, phường, thị trấn về các nhiệm vụ sau:

- Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở thuộc thẩm quyền của UBND phường.

- Tiếp nhận, thụ lý, giải quyết, trình lãnh đạo UBND phường giải quyết các hồ sơ thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc lĩnh vực đất đai, xây dựng nhà ở đối với trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

3. Công chức Tư pháp – Hộ tịch có trách nhiệm:

Thực hiện các nhiệm vụ thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực theo quy định tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng bộ nội vụ về việc ban hành quy định tiêu chuẩn cụ thể đối với CB-CC xã, phường, thị trấn về các nhiệm vụ sau :

- Hướng dẫn, tiếp tổ chức, công dân đến liên hệ về những công việc thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực thuộc thẩm quyền của UBND Phường.

- Tiếp nhận, thụ lý, giải quyết, trình Lãnh đạo UBND phường giải quyết các hồ sơ thuộc các lĩnh vực hộ tịch, chứng thực, sau đó trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Là đầu mối phối hợp với các công chức khác để giải quyết các công việc thuộc lĩnh vực hộ tịch, chứng thực đối với các trường hợp liên quan đến nội dung công việc của nhiều công chức.

4. Các CB-CC khác thuộc UBND phường có trách nhiệm:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được Pháp luật quy định, giải quyết, trình lãnh đạo UBND phường ký giải quyết đối với các hồ sơ do công chức Văn phòng – Thống kê của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển tới.

- Trường hợp được tham gia ý kiến đối với việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân thì các CB-CC khác có liên quan có trách nhiệm xem xét trả lời không quá 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, nếu quá thời hạn trên mà không có ý kiến, thì coi như đồng ý.

- Tạo điều kiện thuận lợi và phối hợp chặt chẽ với công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong quá trình xử lý các công việc liên quan, đảm bảo đúng thời gian quy định.

### **Chương III**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

**Điều 7.** Công việc thuộc các lĩnh vực sau đây được giải quyết theo cơ chế “Một cửa” tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

1. Xây dựng nhà ở;
2. Đất đai;
3. Hộ tịch;
4. Chứng thực.
5. Những lĩnh vực công việc khác thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

**Điều 8.** Về thời gian làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Gồm toàn bộ các ngày làm việc trong tuần (từ thứ hai đến thứ sáu).
- Thời gian tiếp nhận và trả kết quả :
  - + Sáng : Từ 7g30 đến 11h30
  - + Chiều : Từ 13h00 đến 17g00

### **Chương IV**

#### **QUY TRÌNH, THỦ TỤC, HỒ SƠ HÀNH CHÍNH GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ “MỘT CỬA”**

**Điều 9.** Mọi quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, quy trình xử lý công việc, thời gian giải quyết, phí, lệ phí và kết quả giải quyết hồ sơ phải được niêm yết công khai tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

**Điều 10.** Quy định về việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết và giao trả hồ sơ:

##### **10.1. Tiếp nhận hồ sơ**

Nhà tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân, công chức của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra kỹ các loại giấy tờ cần thiết của từng loại hồ sơ, hướng dẫn cho tổ chức, công dân kê khai, bổ sung (nếu thiếu).

Đối với hồ sơ kiểm tra, nếu hồ sơ đã đúng nội dung và đủ số lượng các loại giấy tờ theo quy định thì công chức viết phiếu tiếp nhận hồ sơ.



## 10.2. Xử lý, giải quyết hồ sơ

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ, trực tiếp xử lý hồ sơ, trình Lãnh đạo UBND phường giải quyết, nhận lại kết quả đã giải quyết, tiến hành thu phí, lệ phí theo quy định và trả kết quả cho tổ chức, công dân.

- Trường hợp việc giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân liên quan đến trách nhiệm của CB-CC khác thuộc UBND phường thì công chức phụ trách hồ sơ trực tiếp liên hệ với CB-CC khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết.

- Trường hợp giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân không thuộc các quy định tại điểm 1, 2, 3, 4 của Điều 7 quy chế này, thì công chức Văn phòng – Thống kê tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân viết phiếu chuyển tới CB-CC khác có liên quan để giải quyết.

Khi nhận được hồ sơ do công chức Văn phòng – Thống kê chuyển đến, các CB-CC khác có liên quan có trách nhiệm xử lý hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ, trình Lãnh đạo UBND phường giải quyết, nhận lại kết quả giải quyết, chuyển lại để công chức Văn phòng – Thống kê trả lại kết quả đã giải quyết cho tổ chức, công dân, tiến hành thu phí, lệ phí theo quy định.

## 10.3. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ

- Đối với những loại hồ sơ theo quy chế làm việc của UBND phường quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì Chủ tịch UBND phường ký giải quyết, sau đó chuyển lại công chức phụ trách hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Đối với những loại hồ sơ đã được lãnh đạo UBND phường thống nhất phân công phụ trách, quy định thuộc thẩm quyền ký giải quyết của Phó Chủ tịch UBND phường thì Phó Chủ tịch UBND phường ký giải quyết, sau đó chuyển lại công chức phụ trách hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## 10.4. Giao trả hồ sơ

Sau khi nhận hồ sơ đã giải quyết của lãnh đạo UBND phường, công chức phụ trách hồ sơ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp đến bộ phận văn thư thuộc UBND phường để đóng dấu, và trả hồ sơ đã giải quyết cho tổ chức, công dân theo phiếu hẹn, thu phí, lệ phí theo quy định và vào sổ theo dõi, hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Pháp luật.

**Điều 11.** Trường hợp không thể giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định như đã hẹn, thì công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích cho tổ chức, công dân biết lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả.

*(Lưu ý : Cần tuân thủ nguyên tắc một lần, trường hợp không đúng hẹn thì chỉ diễn ra một lần)*

## Chương V

### MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

**Điều 12.** Cán bộ, công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu sự quản lý và chỉ đạo trực tiếp, toàn diện của Chủ tịch UBND phường và có trách nhiệm phối hợp với các CB-CC và các bộ phận công tác liên quan thuộc UBND phường để giải quyết công việc của tổ chức, công dân theo quy định.

**Điều 13.** Các đơn vị, ban ngành chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với CB-CC thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường để giải quyết hoặc xem xét trình UBND Quận giải quyết những công việc của tổ chức, công dân (nếu vượt thẩm quyền giải quyết của UBND phường do CB-CC Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường chuyển đến).

## Chương VI

### XỬ LÝ VI PHẠM

**Điều 14.** Trong khi thi hành nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các CB-CC khác thuộc UBND phường thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật và quy chế này, thì tùy theo mức độ lỗi vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Tổ chức, công dân trong quá trình yêu cầu giải quyết công việc phải chấp hành các quy định của cơ quan hành chính nhà nước về việc bảo đảm trật tự, an ninh, thực hiện theo đúng quy định của quy chế này và các văn bản Pháp luật khác, khi phát hiện thấy những dấu hiệu tiêu cực, tham nhũng của các CB-CC cần thông báo ngay với Chủ tịch UBND phường hoặc cấp có thẩm quyền để có hình thức xử lý thích đáng.

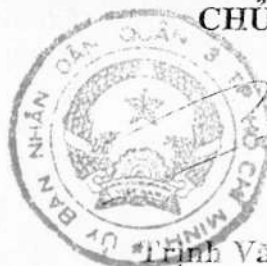
## Chương VII

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 15.** Các thành viên UBND phường, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các CB-CC thuộc UBND phường tổ chức thực hiện quy chế này.

Trong quá trình thực hiện quy chế này thấy có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét giải quyết, hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3 <sup>3/11/20</sup>  
CHỦ TỊCH



Lê Thị Văn Thịnh