

Số: 23/QĐ-UBND

Tân Thành, ngày 15 tháng 02 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân Thành**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN THÀNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Chính quyền địa phương và Luật Tổ chức Chính phủ năm 2019;*

*Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương; Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định 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; Căn cứ 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;*

*Căn cứ Quyết định số 1499/QĐ-UBND, ngày 19 tháng 4 năm 2022 của UBND huyện Phú Bình về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước huyện Phú Bình giai đoạn 2021-2025;*

*Xét đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND xã Tân Thành.*

**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 thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân Thành năm 2023.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng – Thông kê xã, Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả xã, cán bộ, công chức và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

*(Quyết định này thay thế Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 13/01/2022 của UBND xã Tân Thành)./.*

***Nơi nhận:***

- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã,
- CB,CC chuyên môn,
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Giới**

Tân Thành, ngày 15 tháng 02 năm 2023

## QUY CHẾ

### Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân Thành

(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 15/02/2023 của UBND xã Tân Thành)

## Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức, hoạt động, trách nhiệm và mối quan hệ công tác của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã Tân Thành với cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã; Cán bộ, công chức thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

### Điều 2. Nguyên tắc hoạt động cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức tại UBND xã Tân Thành.

2. Việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cán bộ, công chức tại bộ phận có thẩm quyền, thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

### Điều 3. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính

**theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.**

***1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã, có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:***

- a. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- b. Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;
- c. Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;
- d. Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật;
- đ. Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- g. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- h. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở;
- i. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện nhiệm vụ.

***2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:***

- a. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- b. Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- c. Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- d. Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mao danh người khác đe dọa tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- đ. Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- e. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

## **1. Quyền**

- a. Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
- b. Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;
- c. Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;
- d. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;
- đ. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

## **2. Trách nhiệm**

- a. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;
- b. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;
- c. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- d. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 2, Điều 3 quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC BỘ TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

##### **1. Nhiệm vụ**

- a. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh Mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;
- b. Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c. Phối hợp với các công chức khác có liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho công chức, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết;

d. Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo UBND xã để xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải trình của UBND xã về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

đ. Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật.

## **2. Quyền hạn**

a. Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các bộ phận chuyên môn trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

b. Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

c. Quản lý, đề xuất với UBND xã để nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của các Hệ thống thông tin một cửa điện tử; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;

## **Điều 6. Trách nhiệm và quyền hạn của người đứng đầu, công chức của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

1. Chủ tịch UBND xã làm Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có trách nhiệm chỉ đạo về hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chịu trách nhiệm trước Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả về thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, cổng thông tin điện tử của xã họ tên, chức danh, số điện thoại của người đứng đầu và công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

4. Làm việc đúng giờ quy định, trang bị đồng phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ trong giờ làm việc. Có thái độ nghiêm túc, trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ.

5. Nghiêm cấm uống rượu, bia, hút thuốc lá trong giờ làm việc.

6. Có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ tài sản công, thực hiện tốt công tác phòng chống cháy nổ, tắt tất cả các thiết bị điện trước khi kết thúc giờ làm việc, thực hiện tiết kiệm điện, văn phòng phẩm.....

7. Giữ gìn vệ sinh chung tại nơi làm việc.

8. Có quyền từ chối không tiếp nhận và giải quyết công việc đối với tổ chức, công dân không chấp hành nội quy, gây mất trật tự hoặc có những hành vi thiếu lịch sự, xâm phạm đến danh dự cá nhân người thi hành công vụ tại Bộ phận tiếp nhận và

trả kết quả của xã.

9. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào các ngày làm việc trong tuần theo quy định pháp luật, thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả như sau:

- Mùa hè:**
- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút - 11 giờ 30 phút
  - Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút - 17 giờ 00 phút
- Mùa đông:**
- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút - 11 giờ 30 phút
  - Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút - 17 giờ 00 phút

### **Chương III**

## **PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT**

### **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 7. Phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã, thực hiện tiếp nhận hồ sơ tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của Ủy ban nhân dân xã.

**Điều 8. Hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính**

1. Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn:

- a. Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;
- b. Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;
- c. Thu phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);
- d. Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND xã, niêm yết công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân có thể thực hiện thông qua các cách thức sau:

- a. Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;
- b. Hướng dẫn qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;
- c. Bằng văn bản.

3. Trường hợp danh Mục tài liệu trong hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính còn thiếu so với danh Mục tài liệu được công bố công khai theo quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc tài liệu chưa cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu hướng dẫn của bộ phận thì người tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ

sung một lần đầy đủ, chính xác.

### **Điều 9. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã;
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

### **Điều 10. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

a. Đối với hồ sơ được nhận theo cách thức được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 9 Quy chế này, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ, thông báo cho tổ chức và công dân về thủ tục hồ sơ đã đầy đủ thông tin hoặc chưa đầy đủ thông tin để tổ chức và công dân biết, hoàn thiện hồ sơ.

b. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; (Mẫu số: 01) tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

c. Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, công chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; (Mẫu số: 02) tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

d. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả theo (Mẫu số: 03). Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào sổ theo dõi hồ sơ theo (Mẫu số: 04) tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

đ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, 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.

e. Nếu hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tiếp nhận chuyển cho bộ phận chuyên môn để giải quyết theo quy trình quy định tại Điều 11.

### **Điều 11. Giải quyết thủ tục hành chính**

1. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận, xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình UBND xã phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Trường hợp thủ tục hành chính không đúng theo quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, có liên quan, công chức được giao xử lý hồ sơ



thẩm định, trình chủ tịch UBND xã quyết định; cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

3. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ.

a. Công chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình chủ tịch UBND xã quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu tại bộ phận giải quyết.

4. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, công chức 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 Tiếp nhận và Trả kết quả. 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.

### **Điều 12. 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.

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 công chức tiếp nhận hồ sơ 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.

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 Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

## **Chương IV**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

**Điều 13.** Cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã nếu có thành tích xuất sắc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được UBND xã khen thưởng hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định.

**Điều 14.** Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nếu công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, của UBND xã thiếu tinh thần trách nhiệm hoặc cố ý làm trái quy định của pháp luật, 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.** Tổ chức, cá nhân trong quá trình liên hệ giải quyết công việc phải chấp hành các nội quy, quy định của Quy chế này và các quy định của pháp luật. 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 làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, thông báo ngay với Lãnh đạo UBND xã để có hình thức xử lý theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16.** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan đơn vị có liên quan, có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc cần góp ý bổ sung, điều chỉnh thì các cán bộ, công chức chuyên môn phối hợp với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả báo cáo bằng văn bản trình UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế của địa phương./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Giới**

**Phụ lục**  
**MỘT SỐ BIỂU MẪU**

*(Ban hành kèm theo Quy chế tổ chức và hoạt động Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của UBND xã Tân Thành)*

Mẫu số 01	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung và hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
Mẫu số 05	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 06	Mẫu Sổ theo dõi hồ sơ