ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 26/2009/QĐ-UBND	*Buôn Ma Thuột, ngày 21 tháng 8 năm 2009*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về lĩnh vực, trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ, 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh tại Tờ trình số 224/TTr-SNV ngày 18 tháng 6 năm 2009,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về lĩnh vực, trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Giao trách nhiệm cho:

1. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

2. Giám đốc Sở Nội vụ, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, thành phố giúp UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy định tại UBND các xã, phường, thị trấn.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành liên quan; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

(đã ký)

Lữ Ngọc Cư

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Vụ Pháp chế - Bộ Nội vụ (b/c);
- Cục Kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư pháp (b/c);
- Đoàn Đại biểu QH Tỉnh (b/c);
- TT TU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- UBMTTQVN tỉnh, các Ban XD Đảng của TU;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- TT huyện ủy, thành ủy, thị xã;
- Sở Tư pháp;
- Như điều 4;
- UBMTTQVN các huyện, thị xã, TP thuộc tỉnh;
- Các phòng thuộc VP.UBND tỉnh, TT TTCB tỉnh;
- Đài PTTH, Báo Đắk Lắk;
- Lưu: VT, TH.

UỶ BAN NHÂN DÂN **TỈNH ĐẮK LẮK**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY ĐỊNH

Về lĩnh vực, trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 26 /2009 /QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2009 của UBND tỉnh Đắk Lắk)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. **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 và 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 các cơ quan hành chính nhà nước 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 2. **Đối tượng áp dụng**

Đối tượng áp dụng Quy định này bao gồm:

1. UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. **Giải thích từ ngữ**

1. Cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân bao gồm cả tổ chức, cá nhân nước ngoài (sau đây gọi là tổ chức, cá nhân) thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của UBND xã, phường, thị trấn từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, phường, thị trấn.

2. Phí là khoản tiền theo quy định của pháp luật mà tổ chức, cá nhân phải trả khi được một tổ chức, cá nhân khác cung cấp dịch vụ.

3. Lệ phí là khoản tiền theo quy định của pháp luật tổ chức, cá nhân phải nộp khi được cơ quan nhà nước hoặc tổ chức được ủy quyền phục vụ công việc quản lý nhà nước.

Điều 4. **Nguyên tắc chung khi thực hiện cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn**

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

2. Niêm yết 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.

3. Hướng dẫn thủ tục cụ thể, chi tiết, đúng và đầy đủ theo nguyên tắc hướng dẫn một lần bằng phiếu hướng dẫn. Sử dụng giấy biên nhận khi tiếp nhận hồ sơ, có ghi cụ thể ngày hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ.

4. 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.

5. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân.

6. 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.

7. Chất lượng giải quyết công việc, tinh thần phục vụ, phong cách giao tiếp là yêu cầu cao nhất đối với cán bộ, công chức nói chung và với cán bộ, công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nói riêng; là thước đo hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

8. UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm hướng dẫn kê khai và cung cấp đầy đủ các loại mẫu đơn, mẫu giấy tờ giao dịch của các công việc được quy định tại bản Quy định này cho tổ chức, cá nhân.

9. Trong giờ hành chính, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận phải đeo thẻ công chức, ghi đầy đủ họ tên và chức danh để công dân, tổ chức được biết.

Điều 5. **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 tiếp nhận) để được giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBND xã, phường, thị trấn. Bộ phận tiếp nhận 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 tiếp nhận hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ các công chức hoặc bộ phận 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 tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để công dân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Bộ phận tiếp nhận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trong giờ hành chính, cụ thể như sau:

- Sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

Thời gian hành chính còn lại trong ngày công chức Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm sắp xếp hồ sơ, kiểm kê phí và lệ phí đã thu nộp cho thủ quỹ UBND xã, phường, thị trấn theo đúng chế độ quản lý tài chính.

5. Thời gian giải quyết hồ sơ đối với những công việc được quy định trong bản Quy định này là ngày làm việc (không tính ngày nghỉ hàng tuần, lễ, tết) được tính kể từ ngày bộ phận tiếp nhận nhận đủ hồ sơ hợp lệ. 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 hơn thời gian giải quyết hồ sơ theo mức thời gian quy định.

6. UBND xã, phường, thị trấn, Phòng chuyên môn các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan liên quan không được đặt thêm các thủ tục hành chính khác với quy định của pháp luật, không được sử dụng thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính làm điều kiện để vận động thu các loại phí, lệ phí ngoài quy định hoặc thực hiện các giao dịch khác; không được yêu cầu Tổ trưởng Tổ dân phố, Trưởng thôn xác nhận vào hồ sơ của cá nhân trước khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ công việc.

7. Một số thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Đất đai, Lao động - Thương binh và Xã hội được quy định trong Quy định này nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cấp hành chính (giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông) thì Bộ phận tiếp nhận 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.

Chương II

CÁC LĨNH VỰC, CÔNG VIỆC GIẢI QUYẾT THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI UBND XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

Mục 1

LĨNH VỰC HỘ TỊCH

Điều 6. Đăng ký khai sinh

1. Khai sinh cho trẻ em mới sinh ra.

2. Khai sinh cho trẻ em bị bỏ rơi.

3. Khai sinh quá hạn.

4. Đăng ký lại việc sinh.

Điều 7. Đăng ký kết hôn

1. Đăng ký kết hôn.

2. Đăng ký lại việc kết hôn.

3. Xác nhận tình trạng hôn nhân.

Điều 8. Đăng ký việc nuôi con nuôi

1. Đăng ký việc nhận con nuôi.

2. Đăng ký lại việc nuôi con nuôi.

Điều 9. Đăng ký khai tử

1. Đăng ký khai tử.

a) Đăng ký khai tử;

b) Đăng ký khai tử cho người bị tòa án tuyên bố là đã chết.

2. Khai tử quá hạn.

3. Đăng ký lại việc tử.

Điều 10. Đăng ký việc giám hộ

1. Đăng ký việc giám hộ.

2. Đăng ký chấm dứt việc giám hộ.

Điều 11 . Đăng ký việc nhận cha, mẹ, con

Điều 12. Cấp các bản sao giấy tờ hộ tịch từ Sổ hộ tịch

1. Cấp bản sao giấy khai sinh.

2. Cấp bản sao giấy chứng tử.

3. Cấp bản sao giấy kết hôn.

Điều 13. Thay đổi, cải chính hộ tịch cho người dưới 14 tuổi và bổ sung hộ tịch cho mọi trường hợp, không phân biệt độ tuổi; điều chỉnh nội dung trong sổ hộ tịch và các giấy tờ hộ tịch khác.

1. Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch, bổ sung hộ tịch (trong sổ đăng ký khai sinh và bản chính giấy khai sinh).

2. Điều chỉnh nội dung trong sổ hộ tịch và các giấy tờ hộ tịch khác (không phải sổ đăng ký khai sinh và bản chính giấy khai sinh).

Mục 2
LĨNH VỰC CHỨNG THỰC

Điều 14. Các thủ tục hành chính

1. Chứng thực bản sao từ bản chính.

2. Chứng thực chữ ký cá nhân.

3. Chứng thực di chúc.

4. Chứng thực hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất (không phải là nhà ở).

5. Chứng thực hợp đồng chuyển đổi quyền sử dụng đất.

6. Chứng thực hợp đồng thuê quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.

7. Chứng thực hợp đồng tặng cho quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.

8. Chứng thực hợp đồng thế chấp quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.

9. Chứng thực hợp đồng góp vốn bằng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất.

10. Chứng thực hợp đồng ủy quyền.

11. Chứng thực văn bản nhận tài sản thừa kế.

12. Thủ tục chứng thực văn bản từ chối nhận di sản.

Mục 3
LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI VÀ XÂY DỰNG

Điều 15. Các công việc thuộc lĩnh vực đất đai

1. Xác nhận đơn đề nghị cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất .

2. Xác nhận việc cấp lại, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử đụng đất.

3. Xác nhận hồ sơ chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp.

4. Xác nhận đơn xin chuyển đổi mục đích sử dụng đất sang đất để xây dựng đối với trường hợp phải xin phép .

5. Xác nhận hồ sơ chuyển nhượng quyền sử dụng đất.

6. Xác nhận việc cấp lại, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử đụng đất.

7. Xác nhận đơn xin chỉnh lý biến động đất đai .

8. Xác nhận đơn xin điều chỉnh diện tích đất ở.

9. Xác nhận vào hợp đồng cho thuê quyền sử dụng đất.

10. Xác nhận nhà và đất ở hợp pháp .

11. Xác nhận đất không có tranh chấp, không vi phạm quy hoạch .

12. Xác nhận đơn xin cấp đất ở .

13. Xác nhận thay đổi về các vấn đề địa chính.

14. Xác nhận vào đơn tách thửa hoặc hợp thửa đất; Xác nhận vào biên bản xác định ranh giới thửa đất.

Điều 16. Các công việc thuộc lĩnh vực xây dựng

1. Giải quyết việc xin sửa chữa nhà (giữ nguyên hiện trạng).

2. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở riêng lẻ nông thôn đã có quy hoạch.

3. Điều chỉnh giấy phép xây dựng nhà ở tại những điểm dân cư nông

thôn đã có quy hoạch xây dựng được duyệt.

4. Cấp giấy phép xây dựng nhà ở tại những điểm dân cư nông thôn đã có quy hoạch xây dựng được duyệt.

5. Gia hạn giấy phép xây dựng.

6. Xác nhận hồ sơ xin phép xây dựng, cải tạo nhà.

7. Lập dự toán xây dựng, sửa chữa các công trình nhỏ có vốn đầu tư từ nguồn ngân sách xã.

8. Hòa giải, giải quyết tranh chấp đối với các hoạt động xây dựng.

9. Xác nhận tình trạng nhà, đất.

Mục 4

LĨNH VỰC LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Điều 17. Chính sách thương binh liệt sỹ và người có công

1. Xác nhận đơn đề nghị cấp lại thẻ thương binh, bệnh binh, giấy chứng nhận gia đình liệt sỹ.

2. Xác nhận giấy bảo lãnh xin di chuyển nơi nhận chế độ ưu đãi Người có công.

3. Xác nhận hồ sơ hưởng chế độ Bảo hiểm y tế đối với người có công với cách mạng.

4. Xác nhận hồ sơ hưởng chế độ trợ cấp một lần đối với người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc.

5. Xác nhận hồ sơ đề nghị giải quyết chế độ theo Quyết định số 142/2008/QĐ-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2008 về thực hiện chế độ đối với quân nhân tham gia kháng chiến chống Mỹ có dưới 20 năm công tác trong quân đội đã phục viên xuất ngũ về địa phương.

6. Xác nhận người có công hưởng chế độ miễn, giảm thuế nhà đất.

7. Xác nhận cho đối tượng chính sách để miễn, giảm về thu tiền sử dụng đất.

8. Xác nhận đối tượng thương binh, bệnh binh, người hưởng chính sách như thương binh.

9. Xác nhận hồ sơ giải quyết chế độ đối với người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày.

10. Hồ sơ giải quyết chế độ cho người trực tiếp tham gia hoạt động kháng chiến chống Mỹ và con đẻ của họ bị hậu quả chất độc hoá học.

11. Xác nhận hồ sơ giải quyết chế độ đối với thân nhân người hoạt động cách mạng, hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày, người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc chết trước ngày 01/01/1995.

12. Xác nhận đơn đề nghị chứng nhận thương binh, bệnh binh, gia đình liệt sỹ lão thành cách mạng, người hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù đày.

13. Giải quyết mai táng phí, trợ cấp một lần đối với người có công cách mạng.

14. Xác nhận thân nhân liệt sỹ người có công.

15. Xác nhận đơn đề nghị đổi thẻ thương binh.

16. Xác nhận hồ sơ thân nhân liệt sỹ đi thăm viếng hoặc di dời hài cốt liệt sỹ.

Điều 18. Bảo trợ xã hội và các lĩnh vực khác

1. Cấp tiền hỗ trợ sửa chữa nhà ở cho đối tượng chính sách gặp khó khăn về nhà ở từ nguồn Quỹ đền ơn đáp nghĩa của xã.

2. Đề nghị cứu trợ đột xuất.

3. Xác nhận diện khó khăn, đói nghèo, tai nạn, bệnh tật .

4. Xác nhận hộ nghèo.

5. Xác nhận hồ sơ vay vốn quỹ quốc gia hỗ trợ việc làm .

6. Xác nhận chính sách ưu đãi học sinh là người tàn tật, mồ côi, người dân tộc thiểu số được hưởng chính sách hỗ trợ thực hiện phổ cập giáo dục hoặc học nghề.

7. Xác nhận hồ sơ trợ cấp thường xuyên cho đối tượng bảo trợ xã hội.

8. Xác nhận hồ sơ, thân nhân bảo lãnh người sau cai nghiện.

Mục 5

PHÍ, LỆ PHÍ

Điều 19. Chế độ thu nộp phí, lệ phí

1. Các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí được thực hiện theo quy định của pháp luật.

2. Thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí thì chế độ thu, nộp, quản lý, mức thu và sử dụng các khoản phí, lệ phí được thực hiện theo các quy định hiện hành của các cơ quan Trung ương và quy định của HĐND, UBND tỉnh.

3. Bộ phận tiếp nhận giao trả kết quả cho công dân, tổ chức khi công dân thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính, phí, lệ phí (nếu có).

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ VÀ QUAN HỆ PHỐI HỢP THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA

Mục 1

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Điều 20. Tiếp nhận hồ sơ

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

1. 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 theo mẫu 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. Đối với UBND xã, phường, thị trấn có sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ thì cập nhật vào máy và in giấy biên nhận hồ sơ.

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

Điều 21. Chuyển hồ sơ

1. Bộ phận tiếp nhận chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với công chức, bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, phường, thị trấn để giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

a) Căn cứ tính chất, nội dung công việc, Bộ phận tiếp nhận 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 tiếp nhận

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

3. Hồ sơ tiếp nhận sau 16 giờ hàng ngày thì Bộ phận tiếp nhận chuyển hồ sơ cho công chức chuyên môn vào đầu giờ làm việc của buổi sáng ngày hôm sau.

Điều 22. 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 giải quyết hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận.

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, các phòng chuyên môn hoặc các cơ quan có liên quan tiếp nhận, giải quyết ngay theo thẩm quyền được phân cấp.

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

2. Nếu việc giải quyết hồ sơ của công dân, tổ chức có liên quan đến nhiều bộ phận thì công chức chuyên môn chịu trách nhiệm chính phải trực tiếp liên hệ với các bộ phận khác để giải quyết và hoàn thành các thủ tục cần thiết.

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.

Điều 23. Thẩm quyền ký giải quyết hồ sơ

Thực hiện theo quy định của pháp luật, theo Quy chế làm việc của UBND xã, phường, thị trấn hoặc theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.

Điều 24. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

1. Sau khi nhận kết quả giải quyết hồ sơ do công chức chuyên môn, bộ phận chuyên môn có liên quan chuyển đến, Bộ phận tiếp nhận 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.

2. Khi trả kết quả giải quyết hồ sơ, Bộ phận tiếp nhận hướng dẫn tổ chức, cá nhân ghi ngày nhận kết quả và ký nhận vào sổ theo dõi hồ sơ.

3. Trường hợp đến ngày hẹn nhưng hồ sơ vẫn chưa được xử lý xong , Bộ phận tiếp nhận 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 nhận 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.

- Đối với những công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan hành chính mà công việc bị ách tắc tại cơ quan, đơn vị nào thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm xin lỗi và giải thích với tổ chức, cá nhân.

4. Đối với những hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì trong vòng 01 (một) ngày kể từ khi có kết luận không giải quyết, công chức chuyên môn, phòng chức năng hoặc các cơ quan liên quan 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.

Mục 2

QUY ĐỊNH VỀ QUAN HỆ PHỐI HỢP

Điều 25. Hồ sơ phức tạp về thủ tục hoặc có vướng mắc

1. Cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận trực tiếp trao đổi với công chức chuyên môn, bộ phận chuyên môn của UBND xã, phường, thị trấn; bộ phận chuyên môn của các cơ quan có liên quan để thống nhất trước khi nhận hồ sơ.

2. Đối với loại hồ sơ mà theo quy định của pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp gặp công chức chuyên môn để xử lý thì Bộ phận tiếp nhận bố trí cho tổ chức, cá nhân trực tiếp trao đổi với công chức chuyên môn tại phòng tiếp nhận để được xử lý.

Điều 26. Bàn giao hồ sơ

1. Khi bàn giao hồ sơ, nếu công chức chuyên môn kiểm tra phát hiện hồ sơ không đúng theo thủ tục đã được quy định thì công chức chuyên môn trả hồ sơ lại cho Bộ phận tiếp nhận để bổ sung hồ sơ.

2. Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm trực tiếp xin lỗi và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung hồ sơ.

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

Điều 27. Xử lý hồ sơ

Trong quá trình giải quyết, trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của công chức chuyên môn khác, các phòng chuyên môn thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố hoặc cơ quan cấp trên có liên quan.

1. Công chức trực tiếp giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp với công chức, phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan cấp trên có liên quan cùng xử lý hồ sơ.

2. Công chức chuyên môn, các phòng chuyên môn thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan cấp trên liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý hồ sơ khi có yêu cầu phối hợp.

Điều 28. 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. Thời gian đề nghị các cơ quan tham gia ý kiến phải hợp lý, tùy thuộc vào nội dung lấy ý kiến nhưng không được ít hơn 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày phát hành văn bản đến ngày quy định trả lời; ngoại trừ trường hợp nội dung công việc đã được cấp có thẩm quyền quy định cụ thể. Thời gian lấy ý kiến không tính vào thời gian giải quyết hồ sơ.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. **Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn**

1. Căn cứ vào các lĩnh vực được quy định tại chương II của Quy định này, quy định cụ thể về thành phần hồ sơ, trình tự, cách thức thực hiện và thời gian giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính và các quy định pháp luật hiện hành. Ngoài các lĩnh vực được quy định tại chương II của Quy định này, UBND xã, phường, thị trấn căn cứ vào tình hình thực tế đề xuất cơ quan có thẩm quyền trình UBND tỉnh một số lĩnh vực khác cần áp dụng giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị.

2. Quyết định thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng UBND xã, phường, thị trấn chịu sự chỉ đạo, quản lý của Văn phòng

UBND xã, phường, thị trấn; ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính theo Quy định này.

3. Chuẩn bị các điều kiện để thành lập, củng cố Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

a) Tổ chức, 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 theo quy định và do Chủ tịch UBND xã, phường trực tiếp chỉ đạo. Yêu cầu bố trí cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận 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^2, 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 công dân đến giao dịch;

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

4. 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 tiếp nhận 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.

5. 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.

6. Thường xuyên kiểm tra tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của Bộ phận tiếp nhận 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 hoặc bộ phận thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với công chức hoặc bộ phận vi phạm các quy định hoặc thực hiện không tốt nhiệm vụ theo bản Quy định này.

7. 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, đẩy lùi các hiện tượng tiêu cực, quan liêu, hách dịch, cửa quyền của cán bộ, công chức trong khi giải quyết công việc. Căn cứ vào thẩm quyền ban hành văn bản UBND xã, phường, thị trấn tiến hành hủy bỏ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền hủy bỏ đối với những văn bản ban hành có nội dung không phù hợp với Hiến pháp, pháp luật, ban hành không đúng thẩm quyền; tiến hành sửa đổi, bổ sung hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung đối với những văn bản có một phần nội dung không còn phù hợp với thực tiễn.

Điều 30. **Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố**

1. Tổ chức công tác 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.

2. Chỉ đạo các phòng chuyên môn 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.

3. Phân công cho Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch, Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường, Giám đốc Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất nghiên cứu phương án phù hợp để UBND xã, phường, thị trấn thực hiện việc thu các khoản phí, lệ phí trên nguyên tắc không để công dân đi lại nhiều lần, nhiều nơi.

4. Chỉ đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất và Chi cục Thuế cùng phối hợp in sao và cung cấp đầy đủ biểu mẫu, tờ khai cho các xã, phường, thị trấn để phục vụ nhân dân.

5. 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.

Điều 31. **Trách nhiệm của các Sở, ngành liên quan**

1. Trách nhiệm Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với UBND các huyện, 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. Trách nhiệm của các Sở, ngành chuyên môn có liên quan

a) Sở Lao động - Thương binh và Xã hội chịu trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ, thủ tục và các văn bản quy phạm pháp luật 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 phát sinh trong quá trình thực hiện.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

đ) Cục Thuế tỉnh chịu 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. Phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các Chi cục Thuế bố trí cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm tốt tham gia phối hợp với Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất trong việc tiếp nhận và bàn giao hồ sơ thông tin địa chính, hồ sơ xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất hàng ngày, đầy đủ, chính xác; cung cấp biểu mẫu cho các xã, phường để cấp phát, phục vụ nhu cầu của nhân dân. Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, tư vấn và giải đáp kịp thời các yêu cầu của công dân về nghĩa vụ tài chính liên quan đến quyền sử dụng đất.

e) 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 quy định.

f) Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Báo Đắk Lắk, Đài Phát thanh - Truyền hình Đắk Lắk 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 32. Khen thưởng, kỷ luật

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

2. Cán bộ, công chức có các hành vi sau đây trong quá trình giải quyết các yêu cầu của tổ chức, công dân bị xử lý kỷ luật.

a) 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;

b) 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;

c) Giải quyết thủ tục hành chính không đúng trình tự quy định; trì hoãn việc giao trả các loại giấy tờ đã được cơ quan có thẩm quyền ký cho người đề nghị giải quyết thủ tục hành chính;

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

đ) 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;

e) Thực hiện thủ tục hành chính không đúng thẩm quyền;

f) Quyết định, ghi ý kiến hoặc xác nhận vào hồ sơ không đúng quy định gây thiệt hại hoặc tạo điều kiện cho người yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính gây thiệt hại cho Nhà nước, tổ chức và công dân;

g) Làm mất, làm hư hại, làm sai lệch nội dung hồ sơ.

3. Hình thức xử lý kỷ luật được quy định như sau:

a) Có hành vi quy định tại điểm a, c và d khoản 2 Điều này do thiếu trách nhiệm thì bị khiển trách; tái phạm do thiếu trách nhiệm thì bị cảnh cáo;

do cố ý thì bị hạ bậc lương; tái phạm do cố ý thì bị cách chức hoặc buộc thôi việc;

b) Có hành vi quy định tại điểm b và điểm đ khoản 2 Điều này do thiếu trách nhiệm thì bị cảnh cáo; tái phạm do thiếu trách nhiệm hoặc do cố ý thì bị hạ bậc lương; tái phạm do cố ý thì bị cách chức hoặc buộc thôi việc.

c) Có hành vi quy định tại điểm e và điểm f khoản 2 Điều này thì bị cảnh cáo hoặc hạ bậc lương; tái phạm thì bị cách chức hoặc buộc thôi việc;

d) Có hành vi quy định tại điểm g khoản 2 Điều này do thiếu trách nhiệm thì bị khiển trách hoặc cảnh cáo; tái phạm do thiếu trách nhiệm hoặc cố ý thì bị hạ bậc lương hoặc cách chức; tái phạm do cố ý thì bị buộc thôi việc.

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

Điều 33. 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 vào ngày 27 hàng tháng để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) vào ngày 30 hàng tháng.

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./.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

(đã ký)

Lữ Ngọc Cư