

Số: /QĐ-UBND

Thị trấn Chi Lăng, ngày 10 tháng 4 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của**  
**Bộ phận Một cửa thị trấn Chi Lăng**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN CHI LĂNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ 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 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ ngày 06/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê UBND thị trấn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thị trấn Chi Lăng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 08/QĐ-UBND ngày 10/01/2019 của Chủ tịch UBND thị trấn về việc ban hành Quy chế tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại UBND thị trấn Chi Lăng.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, công chức bộ phận Một cửa thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (TH);
- Văn phòng HĐND và UBND huyện (B/c);
- Thường trực Đảng ủy thị trấn;
- Thường trực HĐND thị trấn;
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- Trang TTĐT thị trấn;
- Lưu: VT (NgTL).

**CHỦ TỊCH**

**Triệu Văn Thanh**

## QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa thị trấn Chi Lăng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 10 tháng 4 năm 2024  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn Chi Lăng)

### Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại UBND thị trấn Chi Lăng.

Cơ chế một cửa được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn.

Cơ chế một cửa liên thông được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đất đai, tư pháp, bảo trợ xã hội và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính Nhà nước.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức Bộ phận Một cửa UBND thị trấn Chi Lăng.

Cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND thị trấn Chi Lăng.

Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Chi Lăng.

#### Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận Một cửa

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.

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 cơ quan có thẩm quyền.

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 thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

**Điều 4. 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 trụ sở Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Chi Lăng 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) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) 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;

đ) 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;

e) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, 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) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

k) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công 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, mạo danh người khác để 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) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm 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) 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;
- g) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

#### **Điều 5. Bộ phận Một cửa**

1. Tên gọi: Bộ phận Một cửa của UBND thị trấn Chi Lăng.
2. Vị trí của Bộ phận Một cửa: Khu Minh Hòa, thị trấn Chi Lăng, huyện Chi Lăng.
3. Bộ phận Một cửa cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn chỉ đạo, phụ trách.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

##### **1. Nhiệm vụ**

- a) Niêm yết công khai đầy đủ và kịp thời các danh mục TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;
- b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa 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 cơ quan, đơn vị 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 một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến một phần, trực tuyến toàn trình;

d) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan khác có liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với 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 cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Tham mưu cho UBND thị trấn đầu tư và bố trí trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Thủ tướng Chính phủ, sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

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

## **2. Quyền hạn**

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; theo dõi, đôn đốc các cơ quan đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết;

c) Chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan;

d) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC;

đ) Đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và phần mềm ứng dụng của Cổng dịch vụ công, 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;

e) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

## **Điều 7. Công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

### **1. Tiêu chuẩn**

- a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức;
- b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;
- c) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

### **2. Trách nhiệm**

- a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
- b) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;
- c) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;
- d) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;
- đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;
- e) Đeo thẻ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;
- g) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan;

### **3. Quyền lợi**

- a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;
- b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;
- c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);
- d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có).

### **Điều 8. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa**

Trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Một cửa được thực hiện trang bị như sau:

- Mạng Internet bằng công nghệ cáp quang (Địa chỉ IP tĩnh), thiết bị sóng Wifi;

- Máy vi tính;
- Lưu điện;
- Máy in;
- Tủ đựng tài liệu;
- Bàn ghế làm việc;
- Ghế ngồi chờ; bàn ghế để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.
- Biển tên, chức danh;
- Quạt mát;
- Các trang thiết bị phụ trợ khác.

### **Điều 9. Thời gian làm việc của Bộ phận Một cửa**

Bộ phận Một cửa làm việc vào các ngày làm việc trong tuần thời gian cụ thể trong ngày như sau:

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

## **Chương III**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 10. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, trên Cổng dịch vụ công tỉnh tại địa chỉ: <https://dichvucong.langson.gov.vn>;

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ theo mẫu quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ;

Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

## **2. Chuyển hồ sơ**

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận Một cửa.

## **3. Giải quyết hồ sơ**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình người có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận Một cửa;

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà cơ quan, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại điểm a, b khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo người có thẩm quyền trả lại hồ sơ và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ. Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Các bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

## **4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ**

Công chức tại Bộ phận Một cửa nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có);



b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức đề yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ.

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo không giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của cán bộ chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận Một cửa.

### **Điều 11. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Ngoài việc thực hiện các quy định trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Điều 10 của Quy chế này, công chức Bộ phận một cửa thực hiện thêm một số nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

a) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản số, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

b) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ thủ tục hành chính điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

c) Đối với các thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành mà chưa có dữ

liệu điện tử, cán bộ một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu điện tử trên hệ thống thông tin, sơ sở dữ liệu và chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác của các nội dung theo bản giấy. Ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

## **2. Giải quyết thủ tục hành chính**

a) Kiểm tra thông tin trên tài liệu điện tử mà Bộ phận Một cửa chuyển đến và cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, ký số của cơ quan, tổ chức và bản sao y đối với thành phần hồ sơ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan.

Dữ liệu điện tử của giấy phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ, số định danh của tổ chức, cá nhân, trường hợp cá nhân không có số định danh cá nhân thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

b) Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị chỉ cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử.

Khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính thành công, các hồ sơ, giấy tờ được số hóa, có giá trị pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì được sử dụng trong thực hiện các thủ tục hành chính khác của tổ chức, cá nhân.

## **3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được gắn mã số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Mã số giấy tờ gồm hai thành phần là mã số định danh của cá nhân, tổ chức và mã loại giấy tờ, trong đó mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp

tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

#### **4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

a) Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

b) Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

### **Chương IV**

#### **KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

##### **Điều 11. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông do ngân sách Nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách Nhà nước hàng năm của UBND thị trấn.

##### **Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Cán bộ, công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Chương V**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13.** Lãnh đạo UBND, công chức chuyên môn có liên quan, Bộ phận Một cửa 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 các cá nhân, tổ chức có liên quan phản ánh về công chức Văn phòng - Thống kê, Bộ phận Một cửa tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

### **Phụ lục**

*(Kèm theo Quyết định số 60/QĐ-UBND ngày 10/4/2020 của UBND thị trấn Chi Lăng)*

Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, 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

**CÁC BIỂU MẪU THEO DÕI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

**Mẫu số 01**

**UBND THỊ TRẦN CHI LĂNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ  
KẾT QUẢ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../BPTNTKQ ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ  
Mã hồ sơ:.....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: .....ngày

Thời gian nhận hồ sơ: ....giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ..., phút, ngày ... .tháng....năm....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:**

- Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

UBND THỊ TRẦN CHI LĂNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../HDHS ..... , ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với  
..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Người hướng dẫn nếu là biểu mẫu điện tử)

Chữ ký số của Tổ chức (nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 03

UBND THỊ TRẦN CHI LĂNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của Người tiếp nhận hồ sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

**Ghi chú:** Trường hợp chưa thiết lập được Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Phiếu được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trong trường hợp nộp trực tiếp, nộp qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg; một liên được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Chữ ký số của Tổ chức (nếu  
là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

UBND THỊ TRẦN CHI LĂNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../PXL-

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng...năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC (*tên TTHC*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ....., ngày...tháng...năm....

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ. Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

(*tên cơ quan, đơn vị*) xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

### THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử)



Chữ ký số của Tổ chức (nếu là  
biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 05

UBND THỊ TRẦN CHI LĂNG  
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ  
TRẢ KẾT QUẢ  
-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Mã số hồ sơ: .....

Cơ quan (bộ phận) giải quyết hồ sơ: .....

Cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ: .....

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
	Người giao	Người nhận		
1. Giao:  Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ.. .phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày... tháng... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: .....				
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng ... năm....			
	Người giao	Người nhận		
2. Nhận: .....				
.....	.....			

.....	.....		
.....	.....		
1. Giao: .....	...giờ...phút, ngày ... tháng... năm....		
2. Nhận: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	<b>Người giao</b>	<b>Người nhận</b>	

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;

- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin/ ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

- Trường hợp Hệ thống thông tin một cửa điện tử chưa vận hành, người giao và người nhận phải ký và ghi rõ họ tên. Khi Hệ thống thông tin một cửa điện tử đã vận hành, việc lưu vết được thực hiện tự động và thể hiện trên mẫu phiếu điện tử

